

*Date de dépôt : 24 août 2007*

## **Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur :**

- a) rapport annuel de gestion des TPG pour l'exercice 2006**
- b) rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2006**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

### **I. Introduction**

Le présent rapport se réfère à la quatrième et dernière 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 était 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 dans le cadre de ce contrat de prestations et sont parvenus à fin 2006 à atteindre +27%.

L'offre (en places\*kilomètres) a augmenté de 5,3% entre 2005 et 2006, ou de 27% entre 2002 et 2006. Selon les statistiques des TPG, la croissance enregistrée de la fréquentation (en voyages\*kilomètres) a été de +5,9% entre 2005 et 2006, ou de +22,1% entre 2002 et 2006.

A la suite du changement de version du logiciel de traitement des comptages des TPG, les statistiques de la fréquentation 2002 et 2003 ont été corrigées pour permettre la comparaison des données entre les années 2002 et 2004 (comme précisé dans le rapport de gestion 2005). 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.

## II. Faits marquants de l'année 2006

Le réseau des TPG 2006 est issu des changements opérés en décembre 2005 et en mai 2006, dont les caractéristiques sont les suivantes :

- mise en service de la nouvelle ligne de tram 17, qui a relié Lancy-Pont-Rouge dans un premier temps puis le Bachet-de-Pesay à la Gare des Eaux-Vives via les Acacias et les rues basses;
- réalisation du bouclage du réseau tram avec la branche du Grand-Lancy, mise en service en mai 2006;
- prolongement de la ligne de bus 1 jusqu'au quartier de Sécheron, via la rue Gautier, avec un nouvel arrêt en face de la rue de Châteaubriand, en vue de la réalisation d'un nouveau débarcadère pour les Mouettes genevoises;
- prolongement de toutes les courses de la ligne 8 du terminus intermédiaire de Conches à Veyrier et aménagement d'un nouveau terminus aux Tournettes (nouveau quartier d'habitations);
- mise en service d'une nouvelle ligne de bus entre Meyrin et le centre ville, afin de renforcer l'offre sur l'axe de Meyrin pendant les travaux pour la construction du tram Cornavin – Meyrin – CERN (TCMC);
- raccourcissement de la ligne 4, dès le mois de mai 2006 aux Palettes;
- amélioration des correspondances entre les lignes TPG et les trains régionaux des CFF (principalement Versoix, Sécheron, Eaux-Vives).

Au chapitre des acquisitions et des travaux, on peut mentionner:

- le début des travaux pour la ligne du TCMC sur le tronçon Cornavin – Avanchets;
- la mise en service de maxi-trolleybus, d'une longueur de 24 mètres, à double articulation, les plus longs du monde;
- la pose, avec la Ville de Genève, de 160 nouveaux « totems », signalant les arrêts sur le territoire de la Ville;
- le début des travaux de la modification du parcours dans le Petit-Saconnex de la ligne de trolleybus 3, dont le terminus se situe dans le nouveau quartier du Pommier;
- le début des travaux du prolongement de la ligne de trolleybus 7 à l'Hôpital.

Parallèlement, le programme de modernisation de la signalisation lumineuse a été poursuivi par l'Office cantonal de la mobilité (OCM) en vue d'optimiser les vitesses commerciales des TPG. 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, Monsieur Patrice Plojoux a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> janvier 2007 en tant que Président du Conseil d'Administration des TPG, succédant ainsi à Monsieur Michel Jacquet.

### **III. Rapport annuel de gestion de l'entreprise et comptes des TPG pour l'exercice 2006**

Cette quatrième et dernière année du troisième contrat de prestations s'est achevée avec un résultat net déficitaire de -3 987 000 F. Il convient de noter que cet exercice s'est révélé meilleur que celui budgété, qui prévoyait un déficit de -8 648 000 F, grâce à une gestion plus rigoureuse de l'entreprise et à l'augmentation des produits.

Le total des charges, budgété à 282 418 000 F, a atteint 284 382 000 F. Le dépassement (+1%) provient en majeure partie des amortissements et des frais de véhicules. Les frais inhérents au personnel, quant à eux, ont été inférieurs aux prévisions (-2%).

Les produits, budgétés à 273 770 000 F, ont atteint 280 395 000 F (+2%). Les produits du transport des voyageurs ont dépassé les prévisions de plus de 3 330 000 F (+3%). Pour mémoire, les produits du transport ont augmenté de 6 809 000 F entre 2005 et 2006, soit de l'ordre de 6%. Par rapport au plan financier pluriannuel (PFP) du contrat de prestations, les recettes du trafic sont supérieures de près de 13 000 000 F. Il est important de noter que les revenus liés aux contrôles des titres de transport sont en nette augmentation par rapport à 2005, suite aux renforcements des contrôles (+37%).

Le taux de couverture global de 43,9% est non seulement plus élevé que celui prévu au PFP 2006 (38,9%), mais également supérieur à celui de 2005 (42,6%). Par ailleurs, et en référence à la motion M 1504, demandant pour le prochain contrat de prestations des TPG 2007-2010 un taux de contribution de l'Etat calculé par rapport aux produits<sup>1</sup>, ce dernier s'élève à 50,5% pour l'année 2006. Ce taux, quasiment équivalent à la valeur-cible de 50%, est en amélioration par rapport à 2005 (51,9%) et est nettement meilleur que celui prévu dans le PFP (55,4%).

Toutefois, si les produits augmentent de 3,8% entre 2005 et 2006, les charges croissent davantage, soit de 4,4%. Les contributions cantonales ont, quant à elles, augmenté de 1,3% par rapport à 2005 pour s'établir à près de 141 700 000 F (y compris les participations financières aux frais Unireso de 300 000 F), mais restent plus faibles que celles prévues dans le PFP (153 500 640 F). Cela provient d'une part du non-versement des compléments tarifaires suite aux augmentations tarifaires intervenues en 2004 et, d'autre part, d'une retenue de 5 400 000 F au titre de réduction des effectifs de 0,4% et des dépenses générales de 7,5%, conformément à la décision du Conseil d'Etat du 28 juillet 2005 étendant les effets demandés à l'administration cantonale aux établissements publics subventionnés.

Il convient aussi de noter que la subvention spéciale de 12 000 000 F pour 2006, 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 2006, les TPG ont investi plus de 14 000 000 F pour le renouvellement des trolleybus suivant en cela globalement le plan des investissements pour 2006.

Le volume de prestations sous-traitées a été inférieur aux seuils admis dans la loi sur les TPG. En effet, 8,3% des charges totales ont été réalisées par des tiers, alors que le seuil légal est de 10%. Ce taux est également en diminution par rapport à 2005 (9,1%). En faisant abstraction des lignes transfrontalières et provisoires, le taux de sous-traitance atteint est de 3,4%, alors que le seuil légal est de 4%.

Le Conseil d'administration des TPG a adopté le 2 avril 2007 le bilan au 31 décembre 2006 ainsi que les comptes et le rapport sur la réalisation de l'offre 2006. Les TPG ont remis leur rapport de gestion sur l'exercice 2006 en mai 2007 à l'Etat. Les documents en question ont été transmis dans les délais impartis au Conseil d'Etat.

---

<sup>1</sup> 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).

#### IV. Points forts du PFP 2003-2006

Avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2005, les TPG ont basculé du régime de la TVA forfaitaire au régime REDIP<sup>2</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.

L'atteinte de l'objectif de +20% d'offre a nécessité 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, ont réalisé 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. Depuis 2003, ce sont quelque 212 184 000 F qui ont été investis, au lieu des 217 980 000 F prévus par le PFP<sup>3</sup>. Le solde est abandonné et ne sera pas reporté dans le cadre du prochain contrat de prestations 2007-2010. Ces investissements ont été effectués essentiellement pour l'acquisition des trams, des trolleybus et d'une nouvelle régulation centralisée du trafic (RCT).

---

<sup>2</sup> REDIP : Réduction de l'impôt préalable

<sup>3</sup> Une rocade de 7 886 000 a été effectuée du budget de fonctionnement au budget d'investissement pour la révision à mi-vie des tramways série 03 et 04, ce qui porte le budget des investissements à 217 979 897 F au lieu de 210 094 209 F, tels que prévus dans le PFP (voir Annexe 8/2 du contrat de prestations 2003-2006).

S'agissant des contributions cantonales, celles-ci s'élèvent sur l'ensemble de la période à 556 048 682 F (y compris les participations financières aux frais Unireso), soit -3% par rapport au PFP (571 196 457 F). L'écart de 15 147 775 F s'explique en raison du non-versement des compléments tarifaires (suite aux augmentations tarifaires intervenues en 2004) et d'une retenue de 5 400 000 F sur l'exercice 2006 au titre de réduction des effectifs de 0,4% et des dépenses générales de 7,5%, telle que décidée par le Conseil d'Etat (28 juillet 2005).

L'ICF a constaté, notamment dans son dernier rapport sur les comptes des TPG (comptes 2005) que les TPG disposent gracieusement de certaines infrastructures, propriétés 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 transfert d'actifs, dont le projet de loi a été accepté en automne 2006 par le Grand Conseil, après avoir été approuvé par le Conseil d'Etat et enfin en votation cantonale le 17 juin 2007 suite au lancement d'un référendum populaire. De même, l'ICF relève que 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 21 août 2007, le Conseil d'Etat a donné son approbation au rapport annuel de gestion comportant le compte de profits et pertes et le bilan pour l'exercice 2006 des TPG, 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.

## **V. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2006**

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 ce document présenté sous forme séparée du rapport de gestion et l'a transmis à l'Etat le 18 avril 2007 (voir annexe).

Le Conseil d'Etat a également donné son approbation, le 21 août 2007, au rapport annuel des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2006, 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 qu'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 88%, l'objectif est donc atteint pour les 3 types d'indicateurs quantitatifs, qualitatifs et financiers qui composent ce résultat.

Les objectifs financiers et quantitatifs sont atteints à 100%, ce qui traduit une maîtrise des ressources dont dispose l'entreprise.

S'agissant de l'indicateur « fréquentation », l'objectif de 20% est atteint à 100% puisque le résultat est de 22,1%. Mais, il s'agit tout de même de relever que la fréquentation n'a quasiment pas varié sur les lignes d'autobus principales et secondaires, en raison notamment d'un certain report sur les lignes de tram. Toutefois, la croissance de près de 25% de la fréquentation sur les lignes trolleybus est importante en regard de la croissance de l'offre de 1,1% sur ce type de véhicules.

L'offre de service a été renforcée de +27% par rapport à 2002, ce qui est conforme et même supérieur aux objectifs du contrat de prestations. Globalement, l'augmentation de l'offre s'est surtout répercutée sur le réseau tram, du fait de l'augmentation de sa longueur et de la taille des convois. Le réseau des lignes de bus principales, secondaires et régionales a aussi fortement augmenté, avec la mise en service de nouvelles lignes et l'augmentation des fréquences.

Quant au taux de contrôle, il est passé de 1,16% en 2005 à 1,19% en 2006. Cela a aussi permis de diminuer le taux de fraude qui a atteint 2,85%, pour une cible maximum de 3%.

Enfin, l'atteinte de l'objectif qualitatif se situe à 50% environ. Cet indicateur de type binaire est plus aléatoire que les deux autres et l'atteinte des résultats plus compliquée. 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 vidéosurveillance 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 2006, le déploiement des maxi-trolleys (double articulation) a été réalisé.

En conséquence, il est possible d'affirmer que les objectifs fixés dans le contrat de prestations pour l'exercice 2006 ont été atteints par les TPG.

## **VI. Conclusion**

L'année 2006 correspond à la quatrième et dernière étape annuelle du troisième contrat de prestations liant l'Etat aux TPG. L'objectif phare de ce contrat de prestations 2003-2006 est largement réalisé puisque l'augmentation de l'offre est de 27%, au lieu de la cible de 20% fixée dans le contrat de prestations. De plus, avec un taux de 88%, le contrat de prestations des TPG est considéré comme accompli puisque les 3 types d'indicateurs quantitatifs, qualitatifs et financiers sont atteints (la totalité des indicateurs pondérés doit atteindre 80%, plus ou moins 5%). Enfin, le taux de contribution de l'Etat par rapport aux produits s'est élevé à 50,5%, en amélioration par rapport à 2005 (51,9%) et nettement meilleur que celui prévu dans le PFP (55,4%).

Les résultats atteints par les TPG sont également en adéquation avec la politique de développement de l'offre, fixée à +50% entre 2002 et 2010, conformément au Plan directeur des transports collectifs 2007-2010, adopté 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. Au-delà de ces chiffres, le Conseil d'Etat entend souligner l'engagement des collaboratrices et collaborateurs des TPG sans lesquels ces résultats n'auraient pas été atteints. Qu'ils en soient ici remerciés.

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. *TPG clôture 2006*
2. *Rapport sur la réalisation de l'offre 2006*
3. *Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestation 2006*
4. *Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2006*

**TPG CLOTURE 2006**

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**DU 2 AVRIL 2007**



# Financement des investissements

## Contexte :

- Investissements de 215 Mio CHF votés dans CP 2007-2010 dont l'essentiel porte sur l'acquisition de matériel roulant.
- Financement assumé par les TPG
- Garantie de l'état sur les nouveaux financements (caution simple) inscrite dans le projet de loi du contrat de prestations (art. 5 – PL9898).
- 170 Mio CHF de prêts bancaires existants dont 100 Mio auprès de BCGe et 70 Mio auprès de KKA.
- Sélection d'un conseil financier lors d'un appel d'offres sur invitations en juillet 2006



## Calcul du besoin 2007-2008

### Confirmé :

- Acquisition de 113 autobus (83 articulés pour renouvellement après la fin de leur leasing (2007-2009) et 30 simples) :  
➔ 65 Mio CHF

### Optionnel et hors Contrat de prestations :

- Transfert des bâtiments par l'Etat selon referendum lié au projet de loi en juin :  
➔ 42,35 Mio CHF



# COMPTES DE RESULTATS 2006

## COMPTE DE RESULTATS JANVIER - DECEMBRE 2006 HORS TAXE

DESIGNATION en milliers CHF	BUDGET		REEL		ÉCARTS RÉEL 2006				PPP
	RÉGIME REDIP		RÉGIME REDIP		Vs budget 2006		Vs Réel 2005		2006
	31.12.2006		31.12.2006		CHF	%	CHF	%	HT
<b>PRODUITS :</b>									
Produits voyageurs	110'182	113'515	106'706	3'333	3%	6'809	6%	100'547	
- produit transport unireso	96'810	102'758	97'385	3'978	4%	5'403	5%	94'129	
- produit transport TPG	5'444	4'972	5'097	-172	-9%	-124	5%	4'834	
- produit du contrôle	5'877	5'673	4'146	-204	-3%	1'525	3%	1'800	
- autres produits	50	81	76	31	63%	5	7%	84	
Contributions	155'585	155'693	154'175	108	0%	1'518	1%	167'931	
Autres produits	7'381	10'164	8'261	2'782	38%	1'902	23%	8'051	
TVA forfaitaire									
Produits financiers	622	1'024	937	401	65%	86	9%	421	
Produits exceptionnels									
<b>Total des produits</b>	<b>273'770</b>	<b>280'395</b>	<b>270'079</b>	<b>6'625</b>	<b>2%</b>	<b>10'316</b>	<b>4%</b>	<b>277'000</b>	
<b>CHARGES :</b>									
Personnel	174'614	170'712	168'733	-3'902	-2%	1'979	1%	174'277	
Biens, services	68'090	67'876	65'107	-214	0%	2'769	4%	59'025	
Amortissements	26'614	30'923	24'377	4'309	16%	6'546	27%	29'345	
Autres charges	9'413	11'120	9'206	1'707	18%	1'914	21%	11'065	
Charge TVA non récupérable	3'686	3'751	4'943	64	2%	-1'193	-24%	6'804	
Charges exceptionnelles									
<b>Total des charges</b>	<b>282'418</b>	<b>284'382</b>	<b>272'367</b>	<b>1'964</b>	<b>1%</b>	<b>12'015</b>	<b>4%</b>	<b>280'516</b>	
<b>RÉSULTAT NET (+ EXCÉDENT / - PERTE)</b>	<b>-8'648</b>	<b>-3'987</b>	<b>-2'288</b>	<b>4'660</b>	<b>-54%</b>	<b>-1'689</b>	<b>74%</b>	<b>-3'516</b>	

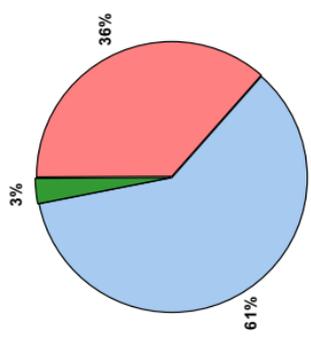


# REPARTITION COMPTE DE RESULTATS 2006

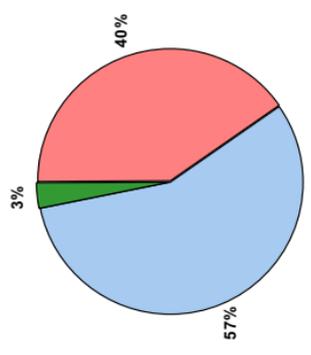
DÉSIGNATION	BUDGET 31.12.2006 HT	RÉEL 31.12.2006 HT	RÉEL 31.12.2005 HT	PFP 2006 HT
<b>PRODUITS</b>				
Produits voyageurs	40.2%	40.5%	39.5%	36.3%
Contributions	56.8%	55.5%	57.1%	60.6%
Produits divers	2.7%	3.6%	3.1%	2.9%
TVA forfaitaire				
Produits financiers	0.2%	0.4%	0.3%	0.2%
Produits exceptionnels				0.0%
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>CHARGES</b>				
Personnel	61.8%	60.0%	62.0%	62.1%
Biens, services	24.1%	23.9%	23.9%	21.0%
Amortissements	9.4%	10.9%	9.0%	10.5%
Autres charges	4.6%	5.2%	5.2%	6.4%
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>



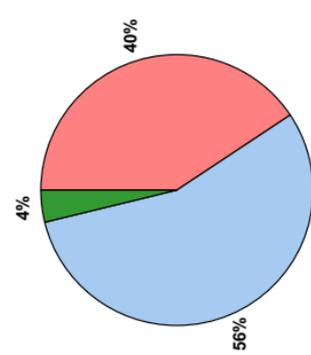
# REPARTITION DES PRODUITS EN %



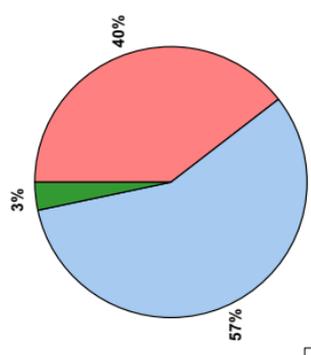
PPP 2006



Budget 2006



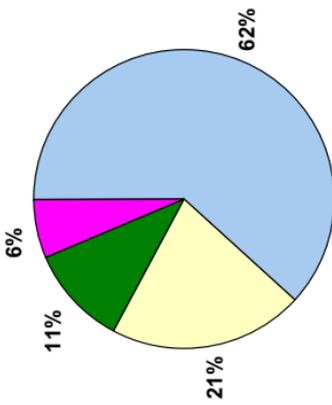
Réel 2006



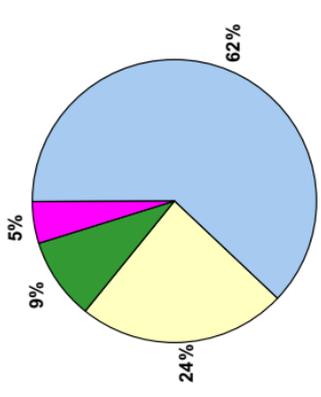
Réel au 2005



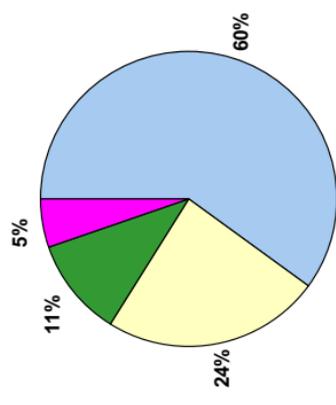
# REPARTITION DES CHARGES EN %



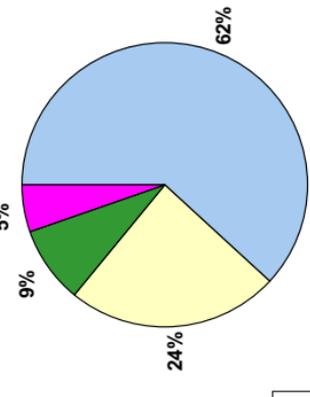
PFP 2006



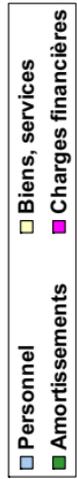
Budget 2006



Réel 2006



Réel 2005



# DETAIL DES PRODUITS



# PRODUITS DU TRANSPORT ENCAISSES EVOLUTION 2005 -2006

## Produits encaissés - part IPG

TVA 7,6% incluse

en milliers CHF	Budget 31.12.2006	Réel 31.12.2006	Réel 31.12.2005	Écart		Écart	
				vs budget	vs 2006	vs budget	vs 2005
<b>Billets</b>	39'001	43'209	37'662	4'208	5'547	10.8%	14.7%
<b>dont cartes journalières</b>	7'037	6'837	6'039	-200	798	-2.8%	13.2%
<b>Abonnements hebdomadaires</b>	193	213	190	20	23		12.1%
<b>Abonnements mensuels</b>	33'649	36'260	34'830	2'611	1'430	7.8%	4.1%
<b>Abonnements annuels</b>	27'273	28'138	25'628	865	2'510	3.2%	9.8%
<b>Autres produits communautaires</b>	14'852	10'912	13'708	-3'940	-2'796	-26.5%	-20.4%
<b>Bonus et Rabais divers</b>	-8'443	-6'826	-6'570	1'617	-256	-19.2%	3.9%
<b>Sous total prod. communautaires</b>	<b>106'525</b>	<b>111'906</b>	<b>105'448</b>	<b>5'381</b>	<b>6'458</b>	<b>5.1%</b>	<b>6.1%</b>
<b>Autres prod. non communautaires</b>	<b>5'859</b>	<b>5'356</b>	<b>5'486</b>	<b>-503</b>	<b>-130</b>	<b>-8.6%</b>	<b>-2.4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>112'384</b>	<b>117'262</b>	<b>110'934</b>	<b>4'878</b>	<b>6'328</b>	<b>4.3%</b>	<b>5.7%</b>



# DECOMPOSITION DES PRODUITS DU TRANSPORT ENCAISSES

TVA 7,6% incluse

	Budget 31.12.2006	Réel 31.12.2006	Réel 31.12.2005
<b>Billets dont cartes journalières</b>	34.8% 6.3%	37.3% 5.9%	34.2% 5.5%
<b>Abonnements hebdomadaires</b>	0.2%	0.2%	0.2%
<b>Abonnements mensuels</b>	30.0%	31.2%	31.6%
<b>Abonnements annuels</b>	24.1%	23.3%	23.7%
<b>Autres produits communautaires</b>	13.2%	9.3%	11.8%
<b>Bonus et Rabais divers</b>	-7.5%	-5.9%	-6.3%
<b>Sous total prod. communautaires</b>	<b>94.8%</b>	<b>95.4%</b>	<b>95.0%</b>
<b>Autres prod. non communautaires</b>	<b>5.2%</b>	<b>4.6%</b>	<b>5.0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>



# PRODUITS DU TRANSPORT COMPTABILISES EVOLUTION 2005 - 2006

## Produits comptabilisés - part TPG

TVA 7,6% incluse

en milliers CHF	Budget	Réel	Réel	Écart	
	31.12.2006	31.12.2006	31.12.2005	vs budget	vs Réel 05
Billets dont cartes journalières	39'001 7'037	43'209 6'837	37'662 6'039	4'208 -200	5'547 798
Abonnements hebdomadaires	193	213	190	20	23
Abonnements mensuels	33'624	36'234	34'832	2'610	1'402
Abonnements annuels	27'063	27'054	26'079	-9	975
Autres produits communautaires	14'852	10'742	12'972	-4'110	-2'230
Bonus et Rabais divers	-8'413	-6'852	-6'949	1'561	97
<b>Sous-total prod. communautaires</b>	<b>106'320</b>	<b>110'600</b>	<b>104'786</b>	<b>4'280</b>	<b>5'814</b>
<b>Autres produits non communautaires</b>	<b>5'858</b>	<b>5'350</b>	<b>5'484</b>	<b>-508</b>	<b>-134</b>
<b>TOTAL</b>	<b>112'178</b>	<b>115'950</b>	<b>110'270</b>	<b>3'772</b>	<b>5'680</b>



# DETAIL DES CHARGES



12



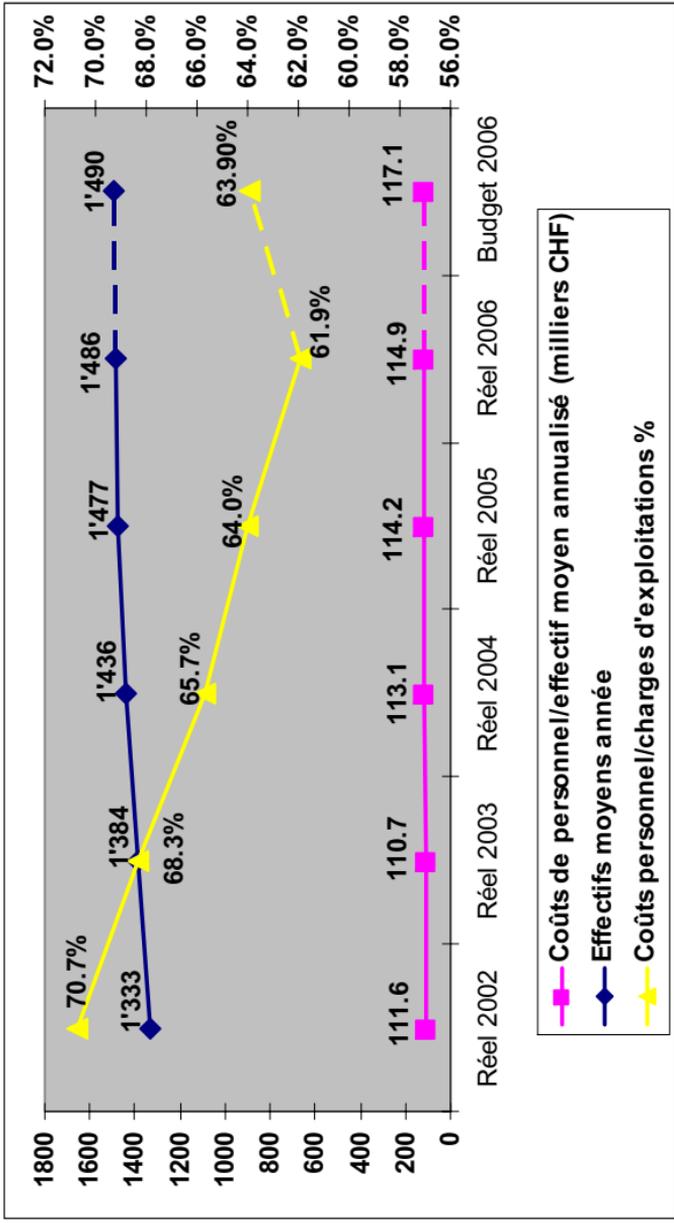
*Transports publics genevois*

# RECAPITULATIF DES BIENS ET SERVICES

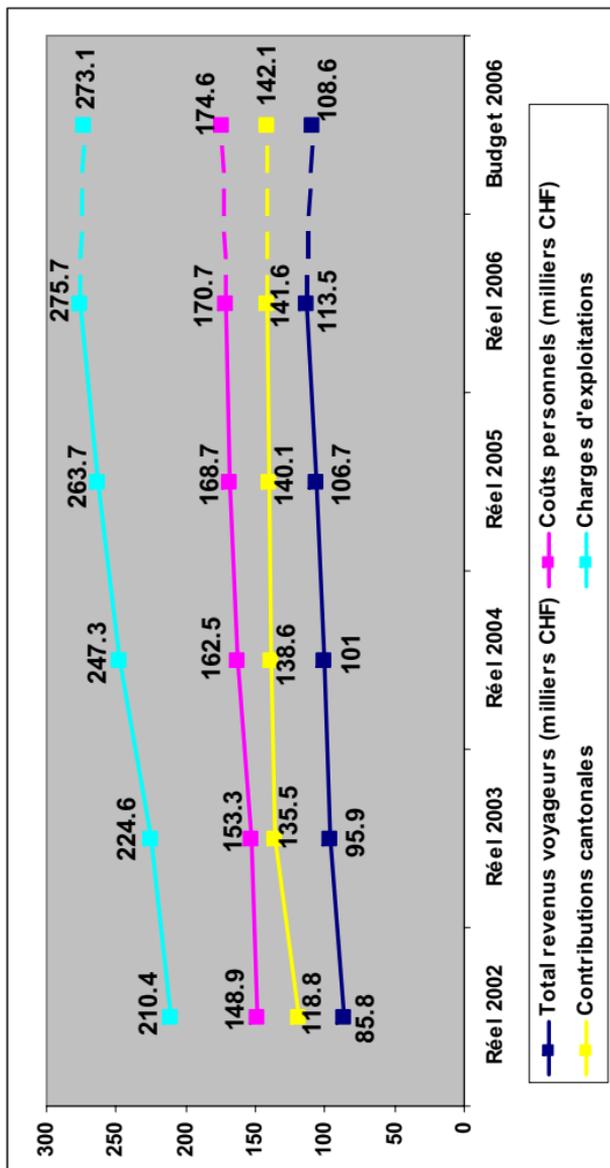
DÉSIGNATION en milliers CHF HT	BUDGET HT 31.12.2006	RÉEL HT 31.12.2006	RÉEL HT 31.12.2005	Écarts			PFP 2006 HT
				vs Budget CHF	%	vs Réel 05 CHF	
Honoraires, jetons et cotisations	2'690	1'754	2'348	-936	-35%	-594	970
Impôts et taxes	70	412	113	342	488%	299	55
Frais administratifs	4'735	4'417	4'045	-318	-7%	372	4'047
Frais commercialisation & communication	3'899	3'743	3'823	-156	-4%	-80	2'888
Assurances et indemnités	2'043	1'859	1'506	-184	-9%	353	2'060
Sous-traitance de transport	21'925	21'084	21'140	-842	-4%	-56	19'981
Frais de véhicules	23'319	25'011	21'653	1'692	7%	3'357	21'206
Frais des installations	3'799	3'967	4'015	168	4%	-48	4'286
Outillage et Machines	511	624	638	113	22%	-14	558
Frais non activables / Travaux à refacturer	1'000	982	857	-18	-2%	125	2'974
Autres charges d'exploitation	4'099	4'024	4'969	-74	-2%	-944	
<b>TOTAL</b>	<b>68'090</b>	<b>67'876</b>	<b>65'107</b>	<b>-214</b>	<b>0%</b>	<b>2'769</b>	<b>59'025</b>



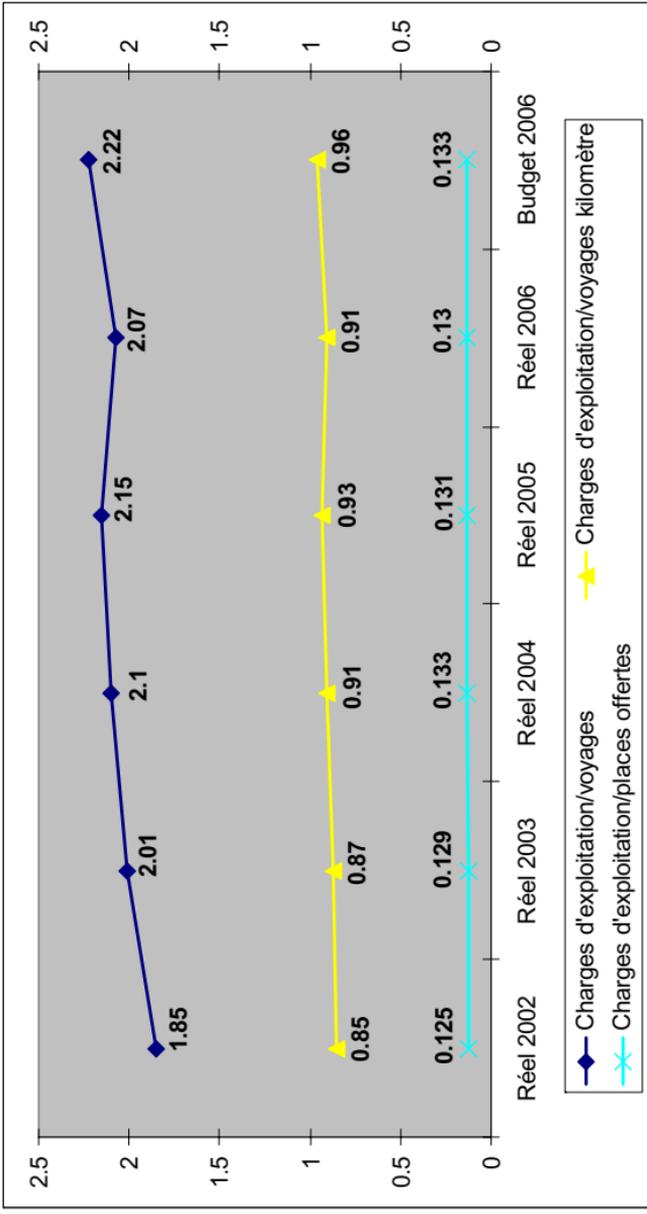
# ÉVOLUTION DES FRAIS DE PERSONNEL 2002 - 2006



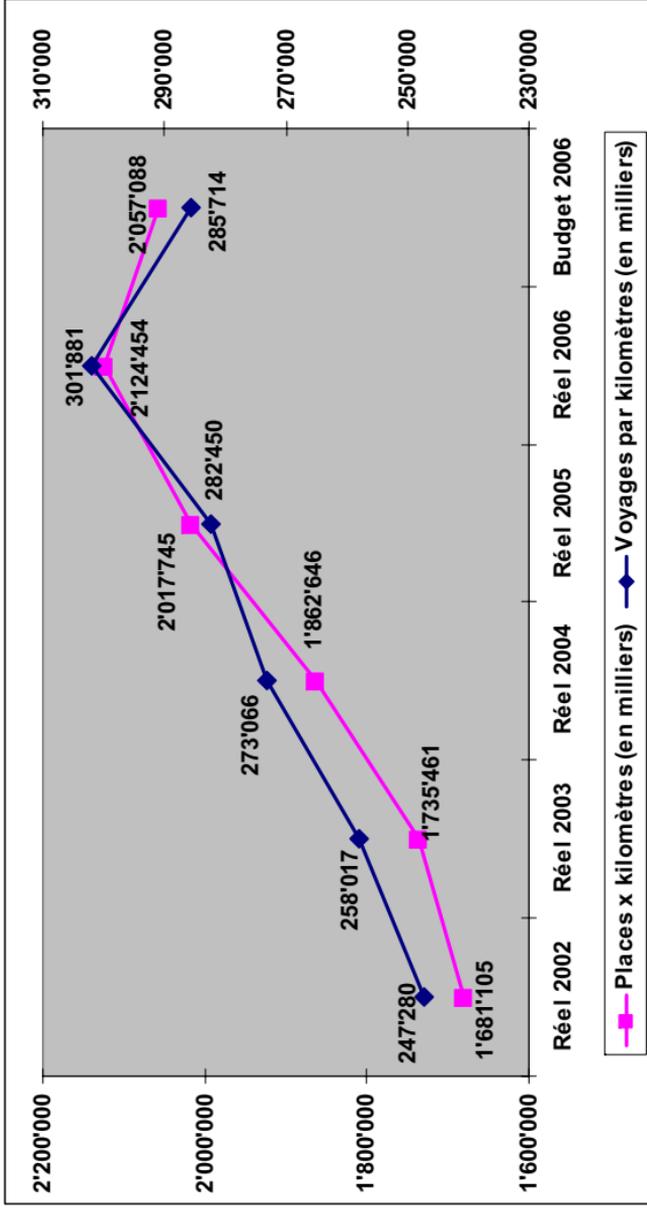
# ÉVOLUTION DES PRODUITS ET CHARGES 2002 - 2006



# EVOLUTION DE L'EFFICACITE 2002 - 2006



# ÉVOLUTION DES PLACES ET VOYAGES x KM 2002 - 2006



# BILAN ACTIF

ACTIF	en CHF		31.12.2006	%	31.12.2005	%
	2006	2006				
<b>I. IMMOBILISATIONS</b>			<b>265'485'033</b>	<b>90%</b>	<b>281'226'979</b>	<b>95%</b>
Immobilisations corporelles nettes		investissements bruts amortissements	146'746'999		143'338'107	
Immobilisations corporelles nettes en leasing			15'780'669		21'578'554	
Immobilisations corporelles nettes en leasing suédois			88'090'917		91'227'724	
Immobilisations incorporelles nettes			1'515'472		1'052'707	
Travaux en cours			7'880'712		9'647'213	
Participations au capital d'autres entreprises, valeur nette			1'158'307		1'158'307	
Avances sur achats d'immobilisations			4'311'957		13'224'368	
<b>II. AUTRES ACTIFS A LONG TERME</b>			<b>79'927</b>	<b>0%</b>	<b>603'544</b>	<b>0%</b>
Intérêts sur leasing			79'927		603'544	
<b>III. ACTIFS CIRCULANTS</b>			<b>29'850'970</b>	<b>10%</b>	<b>42'157'209</b>	<b>14%</b>
<b>Actifs disponibles</b>			<b>1'407'203</b>		<b>4'673'532</b>	
Caisse			1'075'658		884'235	
Chèques postaux			102'517		642'12	
Banques			229'029		3'725'085	
<b>Actifs réalisables</b>			<b>12'211'771</b>		<b>15'517'436</b>	
Débiteurs			11'411'269		12'844'836	
TPG France : c/c			265'674		385'887	
TPG Publicité S.A. : c/c			305'827		306'222	
Collectivités publiques : indemnité (à facturer)			0,00		1'751'491	
Parking Cornavin : créance chirographaire			229'000		229'000	
Matériel en magasin, pièces de rechange et de réserve moins amortissements			10'563'237		11'484'179	
<b>Autres postes de l'actif</b>			<b>5'668'759</b>		<b>10'482'062</b>	
Produits à encaisser			193'696		6'071'465	
Actifs transitoires			4'951'446		3'618'914	
Intérêts sur leasing			523'617		791'683	
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>			<b>295'415'930</b>	<b>100%</b>	<b>323'987'731</b>	<b>110%</b>

# BILAN PASSIF

PASSIF		en CHF	
	31.12.2006	31.12.2005	%
<b>I. FONDS ETRANGER</b>			
Engagements à long terme	<b>266'286'297</b>	<b>290'870'779</b>	98%
Engagements leasing	170'687'532	177'178'300	
Provision pour risques	4'093'866	16'896'553	
Passifs transitoires	4'653'172	12'073'041	
Produits reçus d'avance	52'479'119	42'127'198	
Intérêts courus sur lempunt et sur les prêts	3'718'694	34'193'83	
Avances sur travaux d'infrastructure	1'905'956	1'500'460	
Etat Fonds d'équipement communal à attribuer	1'422'917	3'620'722	
Cart@bonus en circulation	325'438	37'948	
Autres passifs transitoires	5'898'835	5'540'027	
Commandes (engagements fournisseurs)	10'333'709	8'934'885	
Titres de transport encassés d'avance	3'815'668	2'115'414	
Engagement leasing	12'255'001	11'035'580	
	12'802'901	5'582'978	
<b>Engagements à court terme</b>	<b>34'372'607</b>	<b>42'595'666</b>	
Fournisseurs	11'093'058	12'660'136	
Avances débiteurs	0.00	3'167'317	
Banque Cantonale de Genève, ligne de crédit	17'583'544	18'487'161	
Autres déites à court terme	815'205	1'565'565	
Etat de Genève	1'000'000	2'848'409	
Administration fédérale des contributions	1'833'930	2'002'578	
Fondation de prévoyance en faveur du personnel des TPG : c/c	20'468'871	1'844'521	
	<b>29'129'633</b>	<b>33'116'953</b>	10%
<b>II. FONDS PROPRES</b>			
<b>Capital propre</b>	<b>20'000'000</b>	<b>20'000'000</b>	
Etat de Genève, Capital de dotation	20'000'000	20'000'000	
Fonds de réserve (antérieur à 1996), au début de l'exercice	29'228'887	29'228'887	
Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996 (ORCO RS 742.221), au début de l'exercice	11'315'930	13'169'315	
Résultats cumulés réseau régional depuis 1996 (ORCO RS 742.221) / pertes reportées, au début de l'exercice :			
- affectation cantonale des reports de résultat trafic régional selon art. 64 LCF	1'509'334	1'544'157	
- affectation fédérale des reports de résultat trafic régional selon art. 64 LCF	-2'681'198	-2'281'566	
Résultat de l'exercice à affecter aux résultats cumulés réseau urbain		-1'853'385	
Résultat de l'exercice à affecter aux résultats cumulés réseau régional		-34'823	
dont :		-389'632	
- affectation fédérale du résultat trafic régional selon art. 64 LCF		-2'287'840	
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>295'415'930</b>	<b>323'987'731</b>	110%
			110%



# RECAPITULATIF DES INVESTISSEMENTS

en CHF - HT	PFP 2003-2006	DEPENSES 2003-2006	ECARTS
IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
- TERRAINS ET BÂTIMENTS	1'617'098	2'253'844	636'746
- INSTALLATIONS ET MACHINES	5'933'550	5'976'704	43'154
- VÉHICULES DE LIGNE *	186'541'480	177'660'890	-8'880'590
- VÉHICULES DE SERVICE ET ENGINs	2'472'119	2'241'978	-230'141
- MOBILIER , MACHINES DE BUREAU	203'532	310'586	107'054
- MATÉRIEL INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICAT	11'657'729	17'803'702	6'145'973
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	7'695'651	5'886'234	-1'809'417
- SYSTÈME D'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICAT	7'695'651	5'173'993	-2'521'658
- DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVET	0	712'241	712'241
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	1'858'738	50'000	-1'808'738
- PARTICIPATION FINANCIÈRES	1'858'738	50'000	-1'808'738
<b>TOTAL</b>	<b>217'979'897</b>	<b>212'183'938</b>	<b>-5'795'959</b>
			<b>-2.66%</b>



*ANNEXE 2*

----- TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

Rapport n°2007-05  
CA du 02.04.2007  
ACC  
23.03.2007

**RAPPORT DE RÉALISATION DE L'OFFRE 2006****SYNTHESE****I. REALISATION DE L'OFFRE**

- A) Offre quantitative 2006 :**
- B) Offre qualitative 2006**
- C) Sous-traitance**
- D) Taux de couverture**
- E) Pondération des indicateurs**

**II. SUIVI DES BUDGETS D'INVESTISSEMENT****III. RAPPORT D'ACTIVITES 2006 - DEVELOPPEMENT ET INGENIERIE****IV. COMPTE DE RESULTATS SIMPLIFIE**

## SYNTHESE

Avec une offre en progression de 27% pour une cible de 20% d'augmentation, une fréquentation voyageur en hausse de 22.1%, des taux de couverture systématiquement supérieurs aux cibles annuelles, des taux de contrôle et de fraude dépassant les objectifs et une pondération globale pour la dernière année de 88% d'atteinte des objectifs annuels, le bilan de la période est très positif et confirme que **l'entreprise a atteint, voire dépassé, les objectifs du contrat de prestations 2003-2006**, tout en se mettant en place pour la concrétisation du contrat de prestations 2007-2010.

Tous ces résultats ont été obtenus dans le respect des obligations de l'entreprise envers ses collaborateurs et partenaires, ainsi que du respect des budgets de fonctionnement et d'investissement accordés par notre propriétaire.

Le développement de l'offre de transport pour atteindre 50% en huit années au total d'ici à 2010 est une magnifique opportunité de croissance, cependant délicate à gérer car des changements aussi importants peuvent susciter de nombreux blocages et résistances. L'intégration des nouveaux collaborateurs et la maîtrise des outils nécessaires doivent être parfaitement orchestrés, ce qui a pour l'instant été totalement maîtrisé à la satisfaction de tous.

## I. REALISATION DE L'OFFRE

## A. OFFRE QUANTITATIVE :

## a) Places \* kilomètres :

Places * kilomètres réalisées	PKR 2002	PKR 2003	PKR 2004	PKR 2005	PKR 2006	Variations relatives des PKR	
Catégories de lignes:	Cumul 2002	Cumul 2003	Cumul 2004	Cumul 2005	Cumul 2006	Cumul 05/06	Cumul 02/06
Lignes principales Tramways	375406405	375390762	408764908	500550908	587296410	17.3%	56.4%
Lignes principales Trolleybus	392294210	369878721	404967906	423470386	426062633	1.1%	9.1%
Lignes principales Autobus	617392020	649654460	700372266	718807682	731603257	1.8%	18.5%
Lignes Secondaires Autobus	83337865	86765805	88074246	99710703	103597976	4.3%	24.8%
Lignes Régionales Autobus	1994039760	211296051	234539472	260969560	267637713	-0.5%	34.2%
Lignes Scolaires	6266780	8497200	8668384	8336101	8876747	-7.3%	11.6%
<b>TOTAL</b>	<b>1'673'107'040</b>	<b>1'719'482'799</b>	<b>1'850'367'182</b>	<b>2'017'746'350</b>	<b>2'124'453'937</b>	<b>5.3%</b>	<b>27%</b>

Places * kilomètres	PKR 2006	PKR 2005	Variation relative
Lignes principales Tramways	587296410	574162071	2.3%
Lignes principales Trolleybus	426062633	412067989	3.9%
Lignes principales Autobus	731603257	708154002	3.3%
Lignes Secondaires Autobus	103597976	102037870	1.9%
Lignes Régionales Autobus	267637713	269490166	-0.7%
Lignes Scolaires	8876747	5968657	5.0%
<b>TOTAL</b>	<b>2'124'453'937</b>	<b>2'071'508'844</b>	<b>2.6%</b>

Les places \* kilomètres réalisées en 2006 porte le développement de l'offre à + 27% par rapport à 2002.

Les objectifs du contrat de prestations tablaient sur une progression de + 20% et c'est donc un dépassement de +7% de l'objectif qui est constaté.

Sur la dernière année, ce sont +2.6% d'offre additionnelle par rapport aux étapes prévues qui ont été effectués. On relèvera effectivement que 2006 a été une année avec 4 étapes, destinées à moduler l'offre et adapter au maximum les prestations aux attentes de la clientèle.

On relèvera que l'augmentation est la plus importante sur les lignes Tramways, qui enregistrent une avancée de +56.4%. Ceci est du à l'extension des tronçons ferroviaires Nations, Acacias, et Lancy. Par ce dernier tronçon et des améliorations d'horaire sur l'ensemble du réseau ferroviaire, ce sont + 17.3% par rapport à 2005 qui ont été gagnés en places\*kilomètres offertes.

Pour les lignes trolleybus, c'est une augmentation de +9.1% qui a été constatée par rapport à 2002. La principale explication réside dans l'extension de la ligne 3 au Grand Saconnex. On notera également l'acquisition des nouveaux véhicules Hess, dont 11 sont des véhicules à double articulation offrant une capacité largement supérieure, en apport à cette augmentation de l'offre. L'augmentation entre 2005 et 2006 (+1.1%) est due principalement à un renforcement de l'offre sur la ligne 19 (Berex / Vernier), au-delà de l'aspect des capacités véhicules.

Quant aux lignes principales autobus, l'offre a progressé de +18.5% entre 2002 et 2006. De nombreuses extensions ont été mises en place (notamment ligne 8 quartier des Tournettes, ligne 20 et desserte renforcée sur Cressy. ligne 27 et zone industrielle + quartier du Lignon, ligne 29 Meyrin avec des fréquences accrues), et ont compensé le fait que la ligne 4 est exploitée depuis décembre 2006 intégralement en tramway.

Un effort particulier a été porté au développement de l'offre des lignes secondaires autobus depuis 2002 (+24.8%). Depuis 2005, ce sont +4.3% qui ont été offerts, principalement sur le secteur Arve-Rhône.

Sur l'axe du transport régional autobus, l'offre a été augmentée de +34.2% entre 2002 et 2006, malgré une très légère baisse entre 2005 et 2006 (-0.5%). Ceci s'explique par les efforts de modulation de l'offre sur cette dernière année, après plusieurs exercices consécutifs d'amélioration.

L'offre a été nettement augmentée sur les lignes C, D, V et Z et réajustée aux heures creuses sur la ligne E le week-end au lieu d'être prestés en service spécifique. Ce sont par contre +11.6% de plus qu'en 2002 qui ont été développés sur les 4 années.

L'offre sur les lignes scolaires est en baisse apparente mais cela s'explique par le fait que cette offre a été développée par des renforts de lignes régulières – et donc ouverte à tout public – au lieu d'être prestée en service spécifique.

## b) Comptages Voyages :

Comptages	CP 2002	CP 2003	CP 2004	CP 2005	CP 2006	Variations relatives des CP	
Catégories de lignes:	Cumul 2002	Cumul 2003	Cumul 2004	Cumul 2005	Cumul 2006	Cumul 05-06	Cumul 02-06
Lignes principales Tramways	26171613	27025667	32427466	41393796	44782571	8.2%	59.0%
Lignes principales Trolleybus	29007613	25931274	25465733	24681165	29987532	21.5%	3.4%
Lignes principales Autobus	45231357	46570738	46554242	44728159	45828958	2.5%	1.3%
Lignes Secondaires Autobus	3325000	3436163	3666771	3756339	3950465	2.5%	15.8%
Lignes Régionales Autobus	5471672	6034783	6917477	7690531	8220260	6.9%	50.2%
Lignes Scolaires	439509	472701	487726	467149	400561	-14.2%	-8.8%
<b>TOTAL</b>	<b>111'646'764</b>	<b>109'473'346</b>	<b>115'521'437</b>	<b>122'719'139</b>	<b>133'070'447</b>	<b>8.4%</b>	<b>19.2%</b>

11857546

Les données de comptage montrent une progression de +19.2% entre 2002 et 2006. Ce sont plus de 133 millions de voyages annuels qui sont effectués à bord des véhicules de l'entreprise. D'une année à l'autre, on constate une hausse de +8.4%. Les actions de fidélisation efficaces ainsi que les nouveaux véhicules ont amené les clients à choisir les TPG comme principal mode de transport. En 2006, de nombreuses actions de promotion ont aussi eu lieu avec comme objectif soit de faire essayer les Transports Publics, soit de créer des occasions d'utiliser les transports en commun (billets combinés, partenariats événements, etc.)

La corrélation avec la donnée de VKM peut être analysée de façon à dire que la distance moyenne parcourue est réduite; cet élément est à mettre en parallèle avec le développement des habitudes de transbordement, qui ont été favorisées depuis quelques années. La mise en service du tramway à Lancy Pont Rouge a aussi nécessité le transbordement des clients entre bus et tram jusqu'à la mise en service du tronçon de Lancy, ce qui peut expliquer une partie de la variation.

La double ligne 12 et l'organisation de correspondances à Plainpalais vient accentuer ce phénomène.

## c) Fréquentation :

Voyages * Kilomètres	VKM 2002	VKM 2003	VKM 2004	VKM 2005	VKM 2006	Variations relatives des VKM	
Catégories de lignes:	Cumul 2002	Cumul 2003	Cumul 2004	Cumul 2005	Cumul 2006	Cumul 05-06	Cumul 02-06
Lignes principales Tramways	50279638	52937581	62894509	76171683	79617063	4.5%	58.3%
Lignes principales Trolleybus	57751266	53580451	52726469	49833995	62196700	24.8%	7.7%
Lignes principales Autobus	99791024	107430375	111308413	108442387	106707201	0.2%	8.9%
Lignes Secondaires Autobus	7277618	8310481	8764225	8767477	8095582	1.5%	22.2%
Lignes Régionales Autobus	30260695	33510236	35288054	37277406	40753305	9.3%	34.7%
Lignes Scolaires	1919776	2247799	2084537	1956630	1711364	-12.5%	-10.9%
<b>TOTAL</b>	<b>247'280'017</b>	<b>258'016'923</b>	<b>273'066'227</b>	<b>282'449'578</b>	<b>301'881'215</b>	<b>6.9%</b>	<b>22.1%</b>

Sur le plan de la fréquentation, exprimée par les ratios de voyages \* kilomètres, elle a augmenté de +6.9% par rapport à 2005, soit un cumul de +22.1% par rapport à 2002.

C'est bien sûr sur les lignes tramways que l'engouement des passagers s'est confirmé : avec plus de 50% de progression constatée sur ce mode de traction.

Les lignes secondaires et régionales Autobus ont également très bien performé depuis 2002 respectivement +22.2 et 34.7%) en termes de fréquentation, en ligne avec l'offre déployée sur ces axes.

Le changement des véhicules avec l'ajout des nouveaux trolleybus Hess a également permis de regagner en clientèle et ce sont + 7.7% de VKM sur les lignes Trolleybus qui ont été appréciés depuis l'année 2002.

L'apparente régression des lignes scolaires s'explique, comme indiqué ci-dessus, par un transfert de service entre prestations spécifiques et offre régulière.

## d) Vitesse Commerciale :

Conformément aux accords avec les autorités organisatrices de l'entreprise, la vitesse commerciale n'a pas été mesurée en 2006 mais est fournie sur base des éléments planifiés.

Elle atteint les 15.75 KM /H sur les lignes principales urbaines.

Elle sera l'objet d'un suivi plus précis dès l'année 2007, et il est prévu dans le Contrat de Prestations 2007-2010 qu'elle soit améliorée de 1 km/h sur les 4 années.

### e) Taux de Contrôle et Taux de Fraude

Veillez trouver ci après les statistiques des Contrôles des Titres de Transport 2006.



#### STATISTIQUE ANNUELLE C.T.T

**2006**

243MbsEdité le 10.01.07

RESULTAT DU CONTROLE	janv	fevr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec	Total	Taux
Total constats, surtaxes	6'351	5'555	7'502	7'168	7'175	5'732	5'475	5'527	5'225	6'722	5'936	3'608	71'976	
Oublis d'abonnements	2'592	2'183	3'106	2'958	3'146	2'666	2'098	2'091	2'108	2'794	2'468	1'475	29'685	
Pannes DATT reconnues	44	34	51	35	43	30	26	51	28	32	25	17	416	
Constats, surtaxes (fraude)	3'715	3'338	4'345	4'175	3'986	3'036	3'351	3'385	3'089	3'896	3'443	2'116	41'875	
Voyages (Source : 2005)	10'269'034	9'216'463	9'681'001	10'062'702	9'917'660	10'004'236	9'290'940	9'846'204	11'511'216	11'701'909	11'934'156	11'591'503	122'334'914	
Voyageurs contrôlés	129'499	117'250	155'960	132'744	143'699	119'663	113'389	103'017	109'035	136'056	122'668	85'619	1'469'415	
Taux de non-conformité	4.90 %	4.74 %	4.81 %	5.40 %	4.99 %	4.79 %	4.83 %	5.37 %	4.79 %	4.91 %	4.84 %	4.21 %		4.90 %
Taux de fraude	2.87 %	2.85 %	2.79 %	3.15 %	2.77 %	2.54 %	2.96 %	3.29 %	2.83 %	2.85 %	2.81 %	2.47 %		2.85 %
Taux de contrôle	1.25 %	1.27 %	1.58 %	1.32 %	1.45 %	1.20 %	1.37 %	1.16 %	0.95 %	1.16 %	1.04 %	0.74 %		1.19 %

La cible de 1.1.% des voyageurs contrôlés a été dépassée avec un résultat à 1.19%.

Le taux de fraude est quant à lui à 2.85%, pour une cible à moins de 3%.

Ces deux ratios confirment donc que la politique active en matière de contrôle a été suivie avec succès. On notera que les tournées des Contrôleurs de Titres de Transports (CTT) ont été organisées de façon à se dérouler également sur les lignes régionales dès l'été 2006, ce qui explique aussi une baisse des taux de fraude car la clientèle de ces lignes est majoritairement abonnée.

Les CTT ont également été accompagnés par des agents de sécurité de façon à créer un sentiment de sécurité accrue par la présence de personnel à bord des véhicules.

Toutes ces mesures ont été doublées par une refonte informatique des saisies de constats et d'une automatisation des facturations et suivis ultérieurs. Grâce à toutes ces mesures, le taux de non paiement des constats a nettement diminué et est passé en dessous des 15% d'impayés, ce qui a amélioré le revenu constaté pour ce type de produits.

### f) Intervalles de passage des véhicules :

Veillez trouver ci-après les tableaux présentant les fréquences de passage de lignes.

Ces fréquences sont en rapport avec celles prévues aux rapports d'étape de l'année 2006. Les tableaux joints montrent les éléments mis en place pour l'étape décembre 2005.

Concernant les lignes tramways, l'offre a été modifiée en mai 2006, avec l'extension du tram sur Lancy et la modification du concept d'exploitation. L'offre a été doublée sur la ligne 12 ce qui, combiné avec les lignes 13 ou 16 donne une fréquence combinée d'un véhicule toutes les 3.33 minutes en moyenne. A noter que le renforcement de fréquence pour l'heure de pointe du soir a été avancé à 11h30 afin de répondre à la demande constatée l'après-midi.

Pour les lignes trolleybus, une légère adaptation de l'offre a été réalisée à la rentrée scolaire du 28 août en renforçant la fréquence de la ligne 3 avec un intervalle de passage ramené à 5' à l'heure de pointe du matin depuis Gardiol et parallèlement, la plage horaire d'exploitation de la ligne 19 a été étendue en soirée et le samedi matin.

Enfin, pour la desserte autobus, signalons en décembre l'amélioration de l'offre sur la ligne 41 et une meilleure synchronisation des horaires sur les lignes V et Z permettant d'offrir une fréquence de 16.5' sur le tronçon commun aux deux lignes. En mai 2006, l'offre dans le quartier des Voirets et de la ZIPLO a été adaptée pour correspondre à celle du tram suite à l'extension de lancy.

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=>7,5	7,5					9					7,5		10	15			20						
Temps de parcours		11	12					13					14		15			16							
		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							
		<i>la ligne 19 ne circule pas après 20h.</i>																							
3		15=>6	6					8					6		10	15			20						
4		15=>8,5	8,5					10					8,5		10	15			20						
5		15=>7,5	7,5					8					7,5		10	15			20						
7		20	8					10					8		10	20			30						
8		12=>6,2	6					9,2					6,2		10	15			20						
9		12=>6	6					7,5					6		10	15			20						
10		15=>7,5	7,5					8					7		10	17			20						
11		15=>12	12					15					12		20~			33							
12-13-15-16-17		15	8,5 (4,25)					10 (5)					8,5 (4,25)		12	15 (7,5)			20 (10)						
14 - 18		20	15 (7,5)					20 (10)					15 (7,5)		20	20->50			50 (25)						
20 - 27		20 (10)	8 (4)					15 (7,5)					8 (4)		15 (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		60	33					60				33		60		33			60						
35													21												
36			10									20		10		20									
41		60	16,5					30				16,5		30		16,5		30	60						
42			18					28				18		28		18		28							
43													30~												
44													30~						60						
45													30~						60						
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~							
		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 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									
Temps de parcours		61			62			63						64		65									
		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			10						15		20									
5		15			12			8						15		20									
7		30			20			15						20		30									
8		15			12			9						15		20									
9		15			8,5						15		20												
10		17			13			8						17		20									
11		34			23						33														
12-13-15-16-17		15(7,5)			12 (6)			10 (5)						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		30			60			30						60											
42		60~			46																				
43		30 ~																							
44		60																							
45		60																							
46		60																							
47		46			46			46																	
51		60 ~																							
52		variable						variable																	
53		30		60		30		40		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					

## TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

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
Temps de parcours	61 62 63 64 65
Fréquences réelles	
A - 33	61
B	<i>Ne circule pas le samedi</i>
C	61
D	23 46 23 46
E	35 40
F	30 20 30 60
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

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. <u>sur pneus</u>			20			15				12				15			20									
Fréq. <u>tramways</u>			20			15				12,5				15			20									
<b>Temps de parcours</b>			<b>71</b>			<b>72</b>				<b>73</b>				<b>74</b>												
		Fréquences réelles																								
<b>1</b>			20			15				12				15			20									
<b>2 - 6 - 19</b>			20			15				12				15			20									
		<i>la ligne 19 ne circule pas le dimanche</i>																								
<b>3</b>			20			15				12,5				15			20									
<b>4</b>			20			15				12				15			20									
<b>5</b>			20			15				12,5				15			20									
<b>7</b>			<b>30</b>			<b>20</b>				<b>15</b>				<b>20</b>			<b>30</b>									
<b>8</b>			<b>40(20)</b>			<b>30(15)</b>				<b>13</b>				15			20									
<b>9</b>			20			15				13,5				15			20									
<b>10</b>			<b>20</b>			<b>17</b>				12				<b>17</b>			<b>20</b>									
<b>11</b>			33,5													33										
<b>12-13-15-16-17</b>			20 (10)			15 (7,5)				12 (6)				15 (7,5)			20 (10)									
<b>14 - 18</b>			40(20)													40->50										50 (25)
<b>20 - 27</b>			<b>30(15)</b>			<b>20 (10)</b>				<b>15(7,5)</b>				<b>20 (10)</b>			<b>30 (15)</b>									
<b>21</b>			33,5													33										
<b>28</b>			40																							
<b>29</b>		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																								
<b>31</b>		60~																								
<b>32</b>		20,5																								
<b>34</b>		60																								
<b>35</b>		21,5																								
<b>36</b>		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																								
<b>41</b>		60																								
<b>42</b>		46																								
<b>43</b>		30 ~																								
<b>44</b>		60																								
<b>45</b>		60																								
<b>46</b>		60																								
<b>47</b>		46				46								46												
<b>51</b>		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																								
<b>52</b>		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																								
<b>53</b>		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																								
<b>54</b>		<i>Ne circule pas le dimanche</i>																								
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						

DIMANCHE	
	<b>Fréquences de base des lignes régionales</b>
	7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
	60
<b>Temps de parcours</b>	71 72 73 74
	<b>Fréquences réelles</b>
<b>A - 33</b>	61
<b>B</b>	<i>Ne circule pas le dimanche</i>
<b>C</b>	61
<b>D</b>	46
<b>E</b>	40
<b>F</b>	60 30 60
<b>G</b>	60
<b>K</b>	60 ~
<b>L</b>	60 ~
<b>S</b>	4 AR
<b>V</b>	60 ~
<b>W</b>	<i>Ne circule pas le dimanche</i>
<b>X</b>	<i>Ne circule pas le dimanche</i>
<b>Y</b>	2 AR 1AR 1AR
<b>Z</b>	60 ~
	6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24

## B. OFFRE QUALITATIVE 2006

Conformément aux engagements pris dans le contrat de prestations 2003-2006, ce sont 26 indicateurs qui sont suivis sur 3 axes d'analyse :

- Qualité attendue par le client,
- Qualité visée par les TPG et
- Situations inacceptables.

Ces dernières relatent des cas ponctuels qui sont – par définition – inacceptables, mais qui sont relativisées par le rapport au nombre de passagers que l'entreprise transporte annuellement. De ce fait, si les cibles indiquent toujours « 0 », seuls les dépassements des seuils maximum appellent à des mesures correctrices.

Sur l'axe d'analyse de la **Qualité attendue par le client**, on relèvera tout d'abord que l'appréciation générale de la prestation de transport s'est améliorée de deux points entre 2005 et 2006, pour passer d'un score de 65 à 67 en 2006.

Du fait de la mise en place du système SAEIV en 2006, en remplacement de l'ancienne RCT, les indicateurs de la famille « Information à la clientèle » n'atteignent pas les cibles, bien qu'en hausse par rapport à 2005 pour la plupart. On citera notamment les problèmes rencontrés en début d'année du fait de problèmes techniques de diffusion radio ou audio sur les axes d'informations voyageurs aux arrêts, dans les véhicules ou en cas de situation perturbée, ce qui explique la faiblesse des scores annuels sur ces points.

Grâce au suivi régulier de ces indicateurs, le problème avait cependant été identifié dès les premiers mois de 2006 et un plan d'actions rectificatives a été mis en place dès le début du mois de juillet, qui a permis de corriger certaines tendances sur le 2<sup>ème</sup> semestre, grâce à des actions concrètes qui ont très rapidement porté leurs fruits (fluidification de la circulation de l'information en temps réel pour les principaux acteurs TPG en cas de perturbations ou d'accidents, par des alertes mail ou sms systématisés, formation de nos agents commerciaux, meilleures informations sur nos points de vente, etc.)

On notera que plusieurs indicateurs de la famille « Accessibilité et Fiabilité » sont à la hausse, confirmant que la modulation de l'offre mise en place au travers des différentes étapes de l'année est bien perçue et permet de répondre de façon plus pointue aux attentes de la clientèle

Sur les indicateurs de la famille « Confort », on constate une nette amélioration de tous les indicateurs sauf un, stable par rapport à 2005.

Sur l'axe de la **Qualité visée par les TPG**, les cibles sont atteintes dans la majorité des cas. Ceux de la famille « Information à la clientèle » sont généralement en dessous des cibles fixées, pour les raisons de mise en place du SAEIV, comme indiqué ci-dessus. Les mesures correctrices lancées dès la fin du 1er semestre 2006 ont cependant permis d'inverser la tendance rapidement et leur poursuite sur 2007 devrait définitivement permettre de regagner les niveaux attendus.

Toutes les cibles des familles « Ponctualité, Régularité », « Accessibilité, Fiabilité » ou « Confort » ont été atteintes, ainsi que celles de plusieurs autres indicateurs tel l'environnement, l'attitude des contrôleurs, la netteté et propreté des véhicules, l'information en cas de situation perturbée, l'existence de lignes directes.

Sur l'axe des **Situations inacceptables** enfin, on relèvera que le nombre de cas recensés est généralement à la baisse – ou stable - par rapport à 2004 et 2005, sauf pour ce qui est du « Confort ». Ces résultats sont particulièrement satisfaisants pour les indicateurs des familles « Accueil », « Sécurité », « Ponctualité et Régularité », « Accessibilité et Fiabilité ».

## C. SOUS TRAITANCE

## SOUS-TRAITANCE article 8 du contrat de prestations

	Réel 2006 HT		Budget 2006 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>	284'381'897	284'381'897	282'417'587	282'417'587
<i>Seuil du contrat de prestations en %</i>	10%	4%	10%	4%
<i>Seuil du contrat de prestations</i>	28'438'190	11'375'276	28'241'759	11'296'703
<b>Total de la sous-traitance engagée</b>	23'490'899	9'728'355	24'677'170	10'740'279
<b>Lignes sous-traitées</b>	21'083'530	7'320'986	21'925'306	7'988'415
Lignes sous traitées (hors provisoires et transfrontalières)	7'320'986	7'320'986	7'988'415	7'988'415
Lignes provisoires sous traitées	10'085'032		10'078'045	
Lignes transfrontalières sous-traitées	3'677'512		3'958'847	
<b>Travaux de réparation et de nettoyage</b>	2'407'369	2'407'369	2'751'864	2'751'864
% de sous traitance / total des charges TPG	8.3%	3.4%	8.7%	3.8%
<b>Solde de sous traitance à disposition</b>	4'947'291	1'646'921	3'564'588	556'425

Exceptions prévues art. 11 du CP	Réel 2006 HT	Budget 2006 HT
PROXIBUS	2'285'619	2'369'871
1003000 Desserte NOCTAMBUS	696'996	206'225
L833 NAVETTE PERSONNEL AEROPORT,	206'225	712'272
L810 Manifestations et autres (rétro sur carburant)	835'491	810'404
<b>Total exceptions</b>	4'024'330	4'098'771

Les seuils fixés par la loi, de 10 et 4 %, sont respectés.

Les charges totales ont augmenté dans une proportion plus importante que celles de sous-traitance, ce qui explique la baisse des taux de sous-traitance pour l'année 2006.

Ceci reflète une volonté claire de générer des synergies en rapatriant l'exploitation à l'interne de certains types de lignes, auparavant sous-traitées.

Les impacts de l'arrêt de la sous-traitance de certains services dès le 10 décembre 2006 ne sont pas négligeables. On relèvera tout particulièrement cet impact pour les lignes 31, 34, 4, C, 48 et 96. On relèvera également le rapatriement des lignes Télébus Mandement en mars 2006

Malgré ces efforts, la situation pour nos partenaires a été étudiée et traitée en conformité avec nos engagements de respect des conditions générales d'exploitation, et c'est l'ensemble des contrats qui a été indexé en année pleine en 2006 (sauf contrats nouvellement négociés).

**D. TAUX DE COUVERTURE**

	Réel 31.12.2006	Réel 31.12.2005
<b>Produits</b>	<b>280'395</b>	<b>270'079</b>
Contributions canton (milliers CHF)	141'694	140'114
<b>Produits hors contributions cantonale</b>	<b>138'700</b>	<b>129'965</b>
<b>Charges</b>	<b>284'382</b>	<b>272'367</b>
<b>Taux de couverture hors subventions cantonales</b>	<b>48.8%</b>	<b>47.7%</b>
<b>RESULTAT NET (EXCEDENT)</b>	<b>-3'987</b>	<b>-2'288</b>
<i>Total contributions</i>	<i>155'693</i>	<i>154'175</i>
<b>Taux de couverture globale (tot. Produit - tot. contributions/ tot. Charges)</b>	<b>43.9%</b>	<b>42.6%</b>

Le taux de couverture globale (43.9%) est en progression par rapport à 2005, mais également en mieux par rapport au budget (41.5%).

Cette amélioration s'explique par les produits voyageurs en progression de +3% par rapport au budget, pour des contributions totales stables.

Les contributions cantonales étant en légère baisse par rapport au budget, le taux de couverture hors subventions cantonales est meilleur qu'au budget – à 48.8% vs. 44%. Ce taux est en progression de plus d'un point par rapport aux résultats de 2005, confirmant que la stricte gestion des produits et charges porte ses fruits.

## E. PONDERATION DES INDICATEURS

Du fait de la coupe budgétaire agréée avec les autorités de tutelle sur le budget 2006, la pondération des indicateurs 2006 a été renégociée pour porter un poids plus important sur les axes de l'offre quantitative et des indicateurs financiers, afin de refléter l'intérêt accru pour les atteintes de ces objectifs majeurs.

Sur base de cette nouvelle approche, la pondération des indicateurs 2006 atteint 88% de cibles atteintes pour l'exercice.

PONDERATION DES INDICATEURS DU CONTRAT DE PRESTATIONS 2003-2006						
ANNEE 2006						
Type d'indicateur	Indicateur	Description	Poids en % du total			
<b>INDICATEURS QUANTITATIFS</b>	Places x kilomètres offerts		20%			42.5%
	Voyageurs x kilomètres		15.0%			
	Taux de fraude		5.0%			
	Taux de contrôle		2.5%			
	Vitesse commerciale		0%			
<b>INDICATEURS QUALITATIFS</b>			Qualité attendue par le client	Qualité visée par les TPG	Total	10.5%
	Sécurité	Prévention des agressions				0.0%
		Prévention des accidents	0.5%	0.5%		1.0%
		Style de conduite				0.0%
	Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain			0.3%	0.3%
		Ponctualité sur les réseaux urbain secondaire et régional			0.3%	0.6%
	Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des DATT				0.0%
		Existence de lignes directes			0.3%	0.3%
		Fréquences et horaires adaptés aux besoins	1.0%		0.3%	1.3%
		Commodité des correspondances	0.5%		0.5%	1.0%
	Information à la clientèle	Fiabilité des véhicules			0.5%	0.5%
		Information générale sur l'offre de transport				0.0%
		Information sur l'assortiment et les tarifs des TT				0.0%
		Information aux points d'arrêt				0.0%
		Information à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules			0.5%	0.5%
	Rapidité	Temps moyen de déplacement			0.0%	0.0%
	Propreté	Netteté, propreté des installations				0.0%
Netteté, propreté des véhicules		0.5%		0.5%	1.0%	
Accueil	Accueil aux points de vente				0.0%	
	Attitude du conducteur				0.0%	
	Attitude des contrôleurs de TT	0.5%		0.5%	1.0%	
Confort	Montée et descente des véhicules	0.5%		0.8%	1.3%	
	Confort des arrêts	0.0%			0.0%	
	Confort des véhicules	0.8%		0.8%	1.5%	
	Offre de base et capacité des véhicules			0.5%	0.5%	
Environnement	Pollution et bruit			0.3%	0.3%	
<b>INDICATEURS FINANCIERS</b>	Taux de couverture global		20%		35.0%	
	Taux de sous-traitance		15%			
<b>TOTAL SUR LES 3 TYPES D'INDICATEURS</b>						<b>88.0%</b>

Les objectifs quantitatifs et financiers sont atteints à 100%, ce qui traduit la maîtrise du développement de l'activité de l'entreprise, et des ressources à disposition.

L'objectif qualitatif est atteint pour moitié environ et porte sur 10.5% de la pondération annuelle. Cette série d'indicateurs est nettement plus aléatoire, les scores liés à la Qualité attendue par le client reflétant des appréciations plus subjectives que les autres indicateurs utilisés.

Le système d'indicateurs et de suivi ayant été simplifié pour le contrat de prestations 2007-2010, la pondération des indicateurs disparaîtra pour permettre une approche plus factuelle des résultats annuels.

## II. SUIVI DES BUDGETS D'INVESTISSEMENT

Le total des engagements liés aux investissements s'élèvent à 11.1 MF pour l'année 2006, soit une économie de plus de 4 MF par rapport à l'enveloppe budgétaire, qui portait sur un total de 15.2 MF, (y compris les reports budgétaires des années précédentes), tout en respectant les directives et besoins agrées pour le développement de l'offre 2006, comme des années à venir.

En 2006, les TPG ont investi :

- à hauteur de 45% environ dans leurs véhicules de lignes dans le cadre soit de la révision mi-vie des tramways des séries 03 et 04 (1.5 MF), soit de la mise en place du nouveau système de comptage voyageurs (2.8 MF), soit de travaux importants sur les trolleybus de la série 34 (0.5 MF),
- à hauteur de 20% environ dans leur système d'informations et télécommunications par le biais d'achats de logiciels applicatifs, de l'équipement des contrôleurs des titres de transport avec de nouveaux lecteurs (0.7 MF),
- à hauteur de 10% environ dans le renouvellement de leurs véhicules de services et engins. Notamment, les TPG ont fait l'acquisition d'un nouveau camion éboueur (0.8 MF) et d'un camion multi-usage pour la voie (0.2 MF),
- le reste étant de l'investissement diffus au niveau des bâtiments (0.5 MF), du matériel informatique et de télécommunications (1 MF) et des installations et machines des ateliers (1 MF).

### INVESTISSEMENTS 2006

INVESTISSEMENTS	INVESTISSEMENTS			Engagements 2006
	Report Années Antérieures	Budget 2006	Budget 2006 y compris report des années précédentes	
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>2'859'878</b>	<b>5'506'056</b>	<b>8'365'934</b>	<b>8'632'628</b>
1 : TERRAINS ET BATIMENTS	247'337	270'000	517'337	498'898
2 : INSTALLATIONS ET MACHINES	3'055'572	1'675'000	4'730'572	976'075
3 : VEHICULES DE LIGNE	5'779'751	2'665'056	8'444'807	4'813'125
Total 3.1 Tramways	3'259	2'665'056	2'668'315	1'491'670
Total 3.1 bis - Révision Mi-Vie S.03 et S.04	0			
Total 3.2 Trolleybus	79'695		79'695	507'747
Total 3.3 Autobus	73'845		73'845	
Total 3.4 Autobus articulés	0		0	
Total 3.5 Minibus	0			
Total 3.6 Equipement tous véhicules	5'622'952		5'622'952	2'813'708
4 : VEHICULES DE SERVICE ET ENGIN	212'186	0	212'186	1'254'189
5 : MOBILIER, MACHINES DE BUREAU	-50'050	120'000	69'950	64'047
6 : MATERIEL INFORMATIQUE ET TELECOMMUNICATIONS	-6'384'918	776'000	-5'608'918	1'026'294
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN LEASING</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
7 : VEHICULES	0		0	0
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>5'878'364</b>	<b>934'000</b>	<b>6'812'364</b>	<b>2'502'519</b>
8 : SYSTEME D'INFORMATION ET TELECOMMUNICATIONS	5'831'718	814'000	6'645'718	2'082'556
9 : DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVETS	46'646	120'000	166'646	419'963
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIERES</b>	<b>44'000</b>	<b>0</b>	<b>44'000</b>	<b>0</b>
10 : PARTICIPATIONS FINANCIERES	44'000	0	44'000	0
<b>TOTAL</b>	<b>8'782'242</b>	<b>6'440'056</b>	<b>15'222'298</b>	<b>11'135'147</b>

### III. RAPPORT D'ACTIVITÉS 2006 - DÉVELOPPEMENT ET INGÉNIERIE

Tout au long de l'année 2006, l'activité de l'unité Développement Réseau, en dehors des affaires courantes, a consisté principalement à traiter des dossiers ci-après :

1. Assurer les relations avec nos partenaires cantonaux, communaux, associatifs et plus particulièrement avec l'OCM pour tout ce qui touche au développement du réseau.
2. Etablir et négocier le rapport d'étape du 21 mai et du 10 décembre 2006.
3. Contribuer à la mise en œuvre de l'étape de changement d'horaire du 21 mai et du 10 décembre 2006.
4. Contribuer à l'établissement du contrat de Prestations 2007-2010.
5. Etablir l'offre TRV 2007 en collaboration avec les domaines d'activités « F&G » et « E ».
6. Etablir les bilans 2005 des lignes subventionnées par des partenaires communaux et institutionnels.
7. Adapter et négocier de nouvelles conventions de financement avec nos partenaires communaux et institutionnels.
8. Participer activement à la cellule de pilotage tramways TC2010 pour l'obtention des concessions et approbations des plans relatives au développement du réseau tramways.
9. Assurer le fonctionnement des séances du « Controlling », permettant le suivi de la mise en œuvre des étapes de changement d'horaire. Ces séances permettent de coordonner et maîtriser toutes les actions internes et externes relatives à la mise en œuvre des étapes de changement d'horaire.

#### *Renouvellement de la concession de zone n°85*

Les Transports publics genevois sont au bénéfice d'une concession fédérale de zone n°85, octroyée le 17 décembre 1996 par le Département Fédéral de l'Environnement, des Transports, de l'Energie et de la Communication (DETEC), modifiée la dernière fois le 7 juin 2002, pour transporter des personnes, à titre professionnel, par course régulière, au moyen de véhicules à moteur, à Genève et dans sa banlieue, valable jusqu'au changement d'horaire 2006.

Par lettre du 23 juin 2006, les Transports publics genevois ont sollicité le renouvellement de la concession de zone pour le transport des personnes au moyen de véhicules à moteur pour une durée de dix ans et le 14 décembre 2006, l'Office Fédéral des Transports notifiait aux Transports publics genevois sa décision de la renouveler jusqu'au changement d'horaire du mois de décembre 2016.

#### *Concept d'exploitation du réseau tramways*

Pour contribuer au transfert modal de la voiture vers les transports publics, enjeu majeur des années à venir, nous avons élaboré, en collaboration avec le domaine d'activités « E », un nouveau concept d'exploitation du réseau tramways à l'horizon 2014 afin de le rendre plus performant et plus attrayant auprès de la population genevoise.

Cette vision a fait l'objet d'une approbation de la part de l'Office Cantonal de la Mobilité.

Pour l'unité **Ingénierie**, l'essentiel des actions s'est déroulé sur les thèmes suivants :

#### **TC 2010 :**

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

Ce chantier qui a commencé dans le courant de l'année 2004 a vu son aboutissement le 21 mai 2006 par la mise en exploitation de l'extension tramways, section Lancy.

Le récolement par l'Office fédéral des transports s'est déroulé le 17 mai 2006 et ce même jour, nous obtenions l'autorisation d'exploiter le nouveau tronçon à partir du 20 mai 2006.

Cet aboutissement a été marqué le 20 mai 2006 par une cérémonie d'inauguration, au cours de laquelle les autorités communales et cantonales ont coupé le ruban, marquant ainsi officiellement la mise en service de cette nouvelle infrastructure ferroviaire et le prolongement des lignes tramways n°15 et 17 aux Palettes, respectivement au Bachet-de-Pesay.

*TCMC, tronçon allant de Cornavin aux Avanchets*

Tout au long de cette année 2005, en collaboration avec nos partenaires, nous avons œuvré au bon déroulement de ce projet. Nos actions ont consisté à gérer l'ensemble des travaux ferroviaires de cette extension tramways. Concrètement, nous avons supervisé la construction de la voie ferrée et ses installations de sécurité, le montage de la ligne de contact, l'équipement et la construction du réseau de câbles souterrains nécessaire à la distribution de l'énergie de traction.

En ce qui concerne les sous-stations de transformation de courant nécessaire à l'alimentation de ce nouveau tronçon, nous avons déposé le 21 octobre 2006 à l'Office fédéral des transports pour approbation le dossier relatif à la transformation et à l'équipement de la sous-station des Franchises. Quant à la sous-station de la Pépinière le projet d'adaptation des équipements a été élaboré et ne nécessite pas d'approbation de la part de la confédération.

Le chantier qui a commencé le 16 janvier 2006 avance conformément à nos plannings prévisionnels. La mise en service de cette nouvelle infrastructure ferroviaire est programmée pour le changement d'horaire du mois de décembre 2007.

*TCMC, tronçon allant des Avanchets à Meyrin et au CERN*

Le 4 septembre 2003, les Transports publics genevois soumettaient à l'Office Fédéral des Transports, pour approbation selon la procédure ordinaire, les plans relatifs à ce projet.

Pour répondre aux objectifs temporels de l'Etat de Genève concernant la mise en service des nouvelles infrastructures ferroviaires, en date du 18 avril 2005, nous demandions à l'Office Fédéral des Transports de fractionner la procédure et d'approuver dans un premier temps le tronçon allant de Cornavin à Avanchets.

L'Office Fédéral des Transports notifiait sa décision d'approbation des plans le 17 août 2006 pour la construction du deuxième tronçon de la ligne. Décision qui a fait l'objet de cinq recours.

Néanmoins, après une intervention de notre part auprès de la Commission fédérale de recours en matière d'infrastructures et d'environnement, celle-ci notifiait le 12 décembre 2006 sa décision de lever l'effet suspensif de ces recours.

Le 3 janvier 2007, un des recourant a déposé un recours de droit administratif auprès du Tribunal fédéral contre la décision de levée de l'effet suspensif de la CRINEN.

*Dépôt de multiples dossiers d'autorisation, notamment :*

Renouvellement des voies à la rue de Genève :

Rue de la Corraterie

Création d'un nouvel arrêt tramway à la place de la gare de Chêne-Bourg

Extension de la ligne trolleybus n°3 en direction du nouveau quartier du Pommier :

Déviations de la ligne trolleybus n°10 par la Rte des Franchises

Extension de la ligne trolleybus n°7 en direction des HUG depuis le rond-point de rives

Transformation et modernisation de la sous-station de Confignon

*Nouvelle signalétique d'arrêt – Projet Totem*

La Ville de Genève et les Transports publics genevois ont décidé de collaborer à un projet dénommé « Projet Totem ». Les totems constituent des supports signalétiques unifiés pour l'information aux arrêts comportant des informations, de la signalétique « TPG » ainsi que de l'affichage des plans de quartiers de la Ville de Genève, certain étant pourvus d'un afficheur électronique.

Le Conseil d'administration des Transports publics genevois a accepté d'engager une première tranche de CHF 325'000.- pour l'équiper une centaine de point d'arrêts sur le territoire de la ville de Genève, cent soixante Totems et cinquante afficheurs électroniques.

Cette première phase d'équipement s'est terminée en juin 2006

La seconde phase, étant planifiée pour les années 2007 et 2008.

*Infrastructures réseau :*

L'Ingénierie des Transports publics genevois a la charge de gérer le budget de CHF 5'500'000.- qui nous 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 courant continu. L'Ingénierie assume la planification, la coordination et la surveillance des travaux nécessaires, ainsi que leur attribution aux entreprises externes.

En 2006, 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 planification de l'entretien de l'ensemble des infrastructures fixes.
5. Installer dans l'infrastructure ferroviaire un nouveau système de graissage de voie à la boucle de la gare des Eaux-Vives.

On signalera que tous ces travaux ont été menés sur l'année 2006 sans que le DCTI ait été sollicité pour le paiement du budget annuel, les TPG gérant au mieux pour utiliser les fonds ou les restitutions de résultats TPG des années précédentes. C'est donc une économie de la totalité du budget annuel de 5.5 MF qui a été opérée sur ce poste.

Enfin, en collaboration avec le service Technique, de nombreuses actions ont été entreprises en lien avec la gestion et l'amélioration du parc véhicules de l'entreprise.

## IV. COMPTE DE RÉSULTATS SIMPLIFIÉ

COMPTE DE RESULTATS  
JANVIER - DECEMBRE 2006  
HORS TAXE

DESIGNATION en milliers CHF	BUDGET	REEL	REEL	ÉCARTS REEL 2006				PPF
	31.12.2006	31.12.2006	31.12.2005	Vs budget 2006		Vs Reel 2005		2006 HT
				CHF	%	CHF	%	
<b>PRODUITS :</b>								
<b>Produits voyageurs</b>	110'182	113'515	106'706	3'333	3%	6'809	6%	100'547
- produit transport unireso	98'810	102'788	97'385	3'978	4%	5'403	6%	94'129
- produit transport TPG	5'444	4'972	5'097	-472	-9%	-124	-2%	4'834
- produit du contrôle	5'877	5'673	4'148	-204	-3%	1'525	37%	1'500
- autres produits	50	81	76	31	63%	5	7%	84
<b>Contributions</b>	155'585	155'693	154'175	108	0%	1'518	1%	167'931
<b>Autres produits</b>	7'381	10'164	8'261	2'782	38%	1'902	23%	8'051
<b>TVA forfaitaire</b>								
<b>Produits financiers</b>	622	1'024	937	401	65%	86	9%	421
<b>Produits exceptionnels</b>					NS		NS	50
<b>Total des produits</b>	<u>273'770</u>	<u>280'395</u>	<u>270'079</u>	<u>6'625</u>	<u>2%</u>	<u>10'316</u>	<u>4%</u>	<u>277'000</u>
<b>CHARGES :</b>								
<b>Personnel</b>	174'614	170'712	168'733	-3'902	-2%	1'979	1%	174'277
<b>Biens, services</b>	68'090	67'876	65'107	-214	0%	2'769	4%	59'025
<b>Amortissements</b>	26'614	30'923	24'377	4'309	16%	6'546	27%	29'345
<b>Autres charges</b>	9'413	11'120	9'206	1'707	18%	1'914	21%	11'065
<b>Charge TVA non récupérable</b>	3'686	3'751	4'943	64	2%	-1'193	-24%	6'804
<b>Charges exceptionnelles</b>								
<b>Total des charges</b>	<u>282'418</u>	<u>284'382</u>	<u>272'367</u>	<u>1'964</u>	<u>1%</u>	<u>12'015</u>	<u>4%</u>	<u>280'516</u>
<b>RÉSULTAT NET (+ EXCEDENT / - PERTE)</b>	<u>-8'648</u>	<u>-3'987</u>	<u>-2'288</u>	<u>4'660</u>	<u>-54%</u>	<u>-1'699</u>	<u>74%</u>	<u>-3'516</u>

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

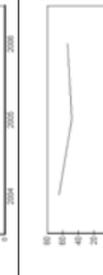
Date: 15.03.2007

Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	Commentaires	
<b>Qualité attendue par le client</b>								
Sécurité	Prévention des agressions	Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules		26.35	45.25	33.30	40	Nette dégradation de ce résultat. À titre de mesure corrective, des actions de prévention ont été menées pour réduire les agressions (campagne vidéo-surveillance, renforcement personnel surveillant-GTT).
	Prévention des accidents	Les TPG comme moyen de transport sûr dans le trafic		86.98	91.62	90.82	90	Cible atteinte
	Style de conduite	Style de conduite des conducteurs		54.12	49.61	50.67	60	Score stable par rapport à 2005; cible non atteinte
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en milieu urbain		64.27	64.79	54.07	65	La ponctualité client est en nette régression par rapport à 2005. Cible non-atteinte.
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en zone régionale		66.19	67.50	65.16	70	Perception client en baisse. Cible non atteinte.
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des titres de transports	Facilité d'achat d'un titre de transport (billet, abonnement)		67.51	40.14	49.54	65	Indicateur en nette régression par rapport à 2005 suite à la mise du layout DART. La cible n'est cependant pas atteinte.
	Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes/liaisons directes rapides (sans correspondance)		57.17	52.03	58.52	65	Nette progression de la perception client par rapport à 2005. La cible reste cependant inatteignable.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	Commentaires	
<b>Qualité attendue par le client</b>								
Accessibilité, Fiabilité	Frequences et horaires adaptés aux besoins	Frequences et horaires des véhicules aux heures de pointe (7h-9h, 16h-19h) ET Frequences et horaires des véhicules en dehors des heures de pointe		32.38	32.37	36.63	35	Bonne progression vs. 2005; cible dépassée
	Commodités des correspondances	Commodité des correspondances (connexions, emplacement, fréquence)		50.82	51.46	57.65	53	Forte amélioration de la perception client, qui permet de dépasser la cible fixée.
	Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (pannes)		93.74	91.89	87.99	90	La perception client est dans l'objectif pour toutes les lignes principales. Les lignes sous-traitées secondaires (74) et régionales (61) pénalisent le résultat global. La reprise par TPG de lignes sous traitées fin. 2006 devrait permettre une amélioration.
	Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)		76.30	60.75	68.15	70
Information aux points d'arrêt	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix		44.55	24.37	38.26	45	Forte hausse du score, insuffisante pour atteindre la cible 2006. Manque de fiabilité du site internet en S'tet, nouveaux partenaires et produits unireso régional, le manque d'expérience des agents commerciaux a été pallié par une formation en fin d'année.
	Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso		64.73	48.63	53.94	65	Bonne reprise du score mais les problèmes liés aux groutettes n'ont pas été réglés en temps réel n'ont été réglés qu'au T3. Cible non atteinte
	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		75.75	73.08	61.63	75	Score en baisse et cible non atteinte. Les problèmes liés aux groutettes véhicules n'ont été réglés qu'en T4, mais devraient permettre une amélioration rapide.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007

Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	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/Uniteso	53.92	51.86	29.67	55	Tres forte dégradation de l'appréhension clients; Cible non atteinte. La mesure de l'immigration RCT =>SAEIV a été corrigée au 14/2006.
Rapidité	Temps moyen de déplacement	Rapidité du trajet, temps moyen de parcours	64.40	64.89	59.67	65	Cible non atteinte, score à la baisse, du fait de perturbations aux heures de pointe qui n'ont pas été réduites au 12, soit: (1) Trains de retards (Grandelle, Pichet, Bout-Du-Monde) (2) chantiers (Sézanove, Hermance, Nétion, Genève-Plage)
Propreté	Netteté, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Uniteso	44.21	53.30	49.87	50	L'objectif est atteint, malgré une légère baisse par rapport à 2005.
Accueil	Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	51.38	54.05	53.89	50	L'objectif 2006 est atteint avec un résultat stable par rapport à 2005. Ce résultat perçu par les clients se retrouve dans la mesure client mystère ci-dessous.
			80.82	81.82	81.47	85	Du fait du constat en cours d'année, un cours de vente a été organisé en décembre 2006 pour l'ensemble du personnel des agences. Cible non-atteinte
	Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs	71.63	69.11	67.60	70	Cible pratiquement atteinte. La relation clientèle est désormais comprise dans la formation de base
			61.46	60.07	65.87	60	Cible dépassée, suite aux nombreux changements apportés aux tournées des C.T.T. et des formations instruites

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	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		44.58	44.88	52.73	45	Une attention particulière à ce critère de service a permis de nettement améliorer le score de satisfaction client. Cible dépassée
	Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Unireso		38.36	30.40	43.63	45	Nette amélioration de la satisfaction de plus de 10 points. Le score de perception client relatif à ce critère est en nette amélioration par rapport à l'année précédente.
	Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules		71.28	81.11	75.05	75	La perception client, en légère diminution, reste toutefois dans l'objectif.
	Offre de base et capacité des véhicules	Capacité de places (assises et debout) dans les véhicules		46.05	48.73	48.58	52	Le résultat 2006 est égal à celui de 2005 malgré un troisième trimestre avec un score de 63 qui laisse entrevoir une amélioration pour 2007 grâce aux évolutions de l'offre réalisées à l'étape de décembre 2006.
	Environnement	Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG		74.13	76.24	74.51	83

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007


  
Transports publics genevois

Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	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'excède pas 1 par semaine		1.47	1.64	0.5/sem.	Cible pas atteinte, mais les mesures de prévention ont réduit la progression des agressions de puis l'été 2005 (campagne vidéo-surveillance, renforcement personnel surveillant-C11).
	Prévention des accidents	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	99.95	99.9%	Cible atteinte
	Style de conduite	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'excède pas 3 par semaine		1.31	1.25	1.08	1/sem.
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Moins de 2% des clients des lignes principales a subi une attente supérieure à deux intervalles de passage		99.82	99.79	99.9%	Nombreuses actions entreprises: de nouveaux temps de parcours sur le réseau urbains, Modification de l'offre ligne 19, Meilleure synchronisation des fréquences ont permis l'atteinte de ce score, stable par rapport aux autres années.
Accessibilité, Fiabilité	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 l'avance de plus d'une minute n'est admise.		99.97	99.97	99.9%	Cible atteinte, résultat stable sur la durée.
	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	99% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.		99.39	99.42	99.8%	Amélioration fiabilité par modification des tournées et amélioration papier/équipement sècheur soit une diminution de 50% des pannes y.c. celles du dimanche ou l'ajout d'un pas de service de dépannage actuellement. Le résultat devrait se retrouver plus sensiblement sur 2007
	Existence de lignes directes	Chaque année, le nombre de clients doit effectuer une correspondance sur le réseau diminue de 0.1% (pourcentage du total des voyages x km)		0.42	0.43	0.44	0.4

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	Commentaires	
<b>Qualité visée par les TPG</b>								
Accessibilité, Fiabilité	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Les projets d'horaires sont communiqués aux partenaires et 95% des remarques justifiées présentées par les communes sont satisfaites		100.00	100.00	100.00	80%	
	Commodité des correspondances	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie		100.00	99.92	99.92	99.8%	Stabilité du résultat d'une année à l'autre
	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		99.88	99.86	99.88	99.8%	Résultat en amélioration par rapport à 2005.
	Information à la clientèle	95% des clients doivent être renseignés correctement		84.62	78.81	70.07	92	Malgré les efforts déployés dès le 1er semestre, cible non atteinte. Les actions d'amélioration ont été regroupées sous le projet "Info clientèle 2006" mais seront poursuivies au-delà.
Information aux points d'arrêt	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement		85.20	79.44	71.13	96%	Score en baisse par rapport à 2005, malgré les efforts déployés (nouveau site internet, formation des agents d'information clients, adaptation du réseau de vendeurs, création d'une page d'information client, mise à jour de l'annuaire d'abonnements via IMU)
	Information aux points d'arrêt	90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG		82.77	80.70	79.93	90	Score en baisse mais recressement en cours d'année grâce aux plans de ligne, de réseau et de pôles, aux matrices de destinations sur les lotems, et fiabilisation des informations en temps réel.
	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		85.09	80.87	75.67	95%	Dégradation due à la mise en place du SAETV, qui a engendré des problèmes techniques concernant les affiches sur vhc. Les problèmes ont été corrigés fin 2006.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	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	99.81	99.77	99.8%	Légère dégradation due à la migration RCT / SAEIV générant des problèmes de liaison radio avec les hauts parleurs vhc et arrêts. Bonne reprise au 14 grâce à une fiabilisation du système et la mise en place d'alertes internes par email et sms.
Rapidité	Temps moyen de déplacement	NON APPLICABLE		0.00	0.00	0.00	-	
Propreté	Netteté, propreté des installations	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG		84.67	88.54	86.03	87	En collaboration avec les communes, la réactivité sur les problèmes de propreté aux arrêts doit encore s'améliorer
	Netteté, propreté des véhicules	85% des clients ont à disposition des véhicules propres à l'extérieur et la propre conformément à la qualité voulue par les TPG		53.44	69.41	66.90	63	Le résultat reste en dessous de l'objectif sur l'année malgré les actions entreprises sur la propreté intérieure des lignes sous traitées C et K
Accueil	Accueil aux points de vente	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG		75.74	74.68	75.23	85	Résultat à la hausse mais cible non atteinte. Pour contiger cette situation, un cours de vente a été organisé en décembre 2006 pour l'ensemble du personnel des agences
	Attitude du conducteur	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG		96.87	96.09	89.51	97	Score en régression; mesure corrective déjà mise en œuvre: la relation clientèle est désormais comprise dans la formation de base.
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	90% des clients contrôlés en infraction pour oubli d'abonnement et dont l'identité a été relevée ont eu affaire à des contrôleurs respectant la qualité voulue par les TPG		39.87	59.64	50.18	42	Cible dépassée, malgré une baisse du score par rapport à 2005.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	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	1.19	1.79	0.62	1.5/sem.	Très forte amélioration, cible atteinte. La diminution du nombre de chutes se retrouve dans l'amélioration de la satisfaction client ci-dessus.
	Confort des arrêts	Moins de 10% des clients ne dispose pas à l'arrêt des équipements de confort voulus	77.59	75.26	79.18	80	Amélioration de la satisfaction. L'objectif tant qualitatif que quantitatif ci-dessus est en cette fin de contrat pratiquement atteint.
	Confort des véhicules	Moins de 2% des clients ne dispose des conditions de confort des véhicules voulus	70.16	82.27	90.78	70	La nette amélioration de ce score est due en grande partie au suivi des équipements véhiculaires et à la finalisation en plusieurs occasions des parcs tramways et trolleybus. Cible dépassée
Environnement	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 m <sup>2</sup>	1.59	1.43	1.51	1.6 pers/m <sup>2</sup>	Cible atteinte; l'augmentation de la capacité des véhicules y a grandement contribué.
	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	0.34	0.34	Cible atteinte; les développements de l'offre tramways sont le principal moteur de cette progression.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	Commentaires
<b>Situations inacceptables</b>							
Sécurité	Prévention des agressions	Un client est agressé par un collaborateur	0.00	9.00	1.00	0	0 Cas individuels traités
	Prévention des accidents	Un client est blessé dans un accident provoqué délibérément par un agent TPG	0.00	0.00	0.00	0	0 Aucun cas recensé pour l'année
	Style de conduite	Un conducteur fait délibérément tomber des clients de par sa conduite	4.00	3.00	3.00	0	0 Cas individuels traités
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information adéquate	0.00	0.00	0.00	0	0 Aucun cas recensé pour l'année
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Un client rate un véhicule qui passe en avance	24.00	15.00	11.00	0	0 Diminution du nombre de cas. Analyse en cours.
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	4.00	11.00	9.00	0	0 Les cas sont analysés. Score constaté en baisse
	Existence de lignes directes	NON APPLICABLE	0.00	0.00	0.00	0	

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	Commentaires		
Accessibilité, Fiabilité	<b>Situations inacceptables</b>								
	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Une commune n'est pas informée des horaires projetés		0.00	0.00	0.00	0	0 Aucun cas recensé pour l'année	
	Commodités des correspondances	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garanti sans avoir assuré adéquatement la correspondance promise aux clients		6.00	19.00	19.00	0	0 Cas individuels traités	
	Fiabilité des véhicules	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule		6.00	0.00	0.00	0	0 Aucun cas recensé pour l'année	
	Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		43.00	5.00	13.00	0	0 Problèmes de grouettes en début d'année. Cas analysés.
		Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		2.00	2.00	1.00	0	0 Un seul cas recensé en 2006.
		Information aux points d'arrêt	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée		1.00	4.00	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'information des titres est débranché volontairement dans le véhicule		3.00	12.00	12.00	0	0 Stabilité par rapport à 2005

# Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006

Date: 15.03.2007



Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	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	3.00	0	Stabilité par rapport à 2005
Rapidité	Temps moyen de déplacement	Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs par des encombrements à répétition en particulier en zone urbaine dense		81.00	20.00	11.00	0	Cas individuel traité
Propreté	Netteté, propreté des installations	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables		1.00	4.00	0.00	0	Aucun cas recensé pour l'année
Accueil	Netteté, propreté des véhicules	Le client détériore de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG		4.00	1.00	2.00	0	Deux cas relevés, et traités en direct.
	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		18.00	3.00	2.00	0	Une attente >10mn peut survenir durant la période de renouvellement des abonnements OCPA (16'000 abonnements en plus des ventes normales en agences)
	Attitude du conducteur	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client		1.00	22.00	1.00	0	Très forte baisse des cas recensés. Le cas a été traité de façon satisfaisante.
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.		16.00	26.00	6.00	0	Cas particuliers traités. La formation des CTT est renforcée, notamment par des cours de gestion du stress et une baisse du nombre de cas suite aux mesures appliquées.

## Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2006



Date: 15.03.2007

Dimension	Critère	Performance	2004	2005	2006	Cible 2006	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		38.00	31.00	41.00	0	Nombre de cas en augmentation. Situation en cours d'analyse technique.
	Confort des arrêts	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui,...)		1.00	0.00	0.00	0	
	Confort des véhicules	Un client se blesse ou tombe en prenant place à bord d'un véhicule (hors cas des chutes à la montée-descente)		1.00	0.00	0.00	0	
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	7.00	0	Réclamations en cours d'analyse.
	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	

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2006

Date: 15.03.2007



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	33	40	Le nombre d'agressions physiques à bord des véhicules (de clients ou de collaborateurs) n'excède pas 1 par semaine	1.64	0.5/sem.	Un client est agressé par un collaborateur	1	0
Prévention des accidents	Les TPG comme moyen de transport sûr dans le trafic	91	90	Moins de 0.5% des clients sont touchés par une perturbation du service de plus de 6' consécutives à un accident impliquant un véhicule TPG	99.95	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	51	60	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'excède pas 3 par semaine	1.08	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	54	65	Moins de 2% des clients des lignes principales a subi une attente supérieure à deux intervalles de passage	99.79	99.9%	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 régionale	65	70	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	99.9%	Un client rate un véhicule qui passe en avance	11	0

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2006

Date: 15.03.2007



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)	50	65	99% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionnement.	99.42	99.8%	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	9	0
Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes/liaisons directes rapides (sans correspondance)	59	65	Chaque année, le nombre de clients devant effectuer une correspondance sur le réseau diminue de 0,1% (pourcentage du total des voyages x km)	0.44	0.4	NON APPLICABLE	0	0
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	37	35	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, fréquence)	58	53	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 assuré adéquatement la correspondance promise aux clients	19	0
Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (pannes)	88	90	Moins de 0,1% des clients est touché par une perturbation de plus de 5' résultant d'une avarie technique d'un véhicule	99.88	99.8%	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule	0	0
<b>Information à la clientèle</b>									
Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)	68	70	95% des clients doivent être renseignés correctement	70.07	92	Un client reçoit une information périmée ou erronée	13	0

# Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2006

Date: 15.03.2007



Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables		
Critère	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible	Résultat	Définition de l'indicateur	Résultat Cible
<b>Information à la clientèle</b>						
Information sur les tarifs et les titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix	38	45	95%	95% des clients doivent être renseignés correctement	71.13
Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso	54	65	90%	90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	79.93
Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la destination, l'heure d'arrivée des véhicules ET informations sur la destination et les arrêts principaux dans les véhicules	62	75	95%	95% des clients ont à disposition une information sur la qualité des véhicules conforme à la qualité voulue par les TPG	75.67
Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Unireso	30	55	Meins de 1%	Meins 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)	99.77
<b>Rapidité</b>						
Temps moyen de déplacement	Rapidité du trajet, temps moyen de parcours	60	65	NON APPLICABLE		0.00
					- Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs par des encombrements à répétition en particulier en zone urbaine dense	11

## Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2006

Date: 15.03.2007


  
 Transports publics genevois

Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables					
Critère	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/Unireso	50	50	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	86.03	87	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	0	0
Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	54	50	85% des clients ont à disposition des véhicules propres à l'extérieur et à l'intérieur conformément à la qualité voulue par les TPG	66.90	63	Le client délégué de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG	2	0
<b>Accueil</b>									
Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétences)	81	85	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG	75.23	85	Un client ne peut pas se procurer un litre de point de vente	2	0
Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs	68	70	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG	89.51	97	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client	1	0
Attitude des conducteurs de titre de transport	Comportement des contrôleurs de billets dans les véhicules	66	60	90% des clients contrôlés en infraction pour oubli d'abonnement et dont l'identité a été relevée ont eu affaire à des contrôleurs respectant la qualité voulue par les TPG	50.18	42	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.	6	0

# Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2006

Date: 15.03.2007



Transports publics genevois

Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables		
Critère	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible
<b>Confort</b>						
Montée et descente du véhicule	Facilité effectuée aux véhicules (gagner bus, casquette) ET Temps d'ouverture et de fermeture des portes	53	45	Le nombre de clients victimes d'une chute n'exécède pas 3 par semaine	0.62	1.5sem.
Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Unireso	44	45	Moins de 10% des clients ne disposent pas à l'arrêt des équipements de confort voulus	79.18	80
Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules	75	75	Moins de 2% des clients ne disposent des conditions de confort des véhicules voulues	90.78	70
Offre de base et capacité des véhicules	Capacité de places (assisés et debout) dans les véhicules	49	52	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	1.51	1.6 pers/m
<b>Environnement</b>						
Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG	75	83	Dans l'offre totale de transport des TPG, la part des véhicules électriques croît d'année en année	0.34	0.34
				Une année, la part des vhc x trms effectuée par les véhicules électriques diminue d'au moins 5%		0