

Date de dépôt : 24 avril 2013

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur :

- a) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2012**
- b) les comptes consolidés de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2012**

Mesdames et
Messieurs les députés,

I. Introduction

Le présent rapport se réfère à la deuxième année du contrat de prestations 2011-2014 conclut entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (TPG), dont la formalisation a commencé avec le premier contrat pour la période allant de 1996 à 1998. Ce cinquième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 2 décembre 2010, a été établi sur la base du Plan directeur des transports publics 2011-2014, dont l'objectif phare est un développement de l'offre des transports publics de + 35 %.

Entre 2010 et 2012, l'offre (en places*kilomètres) a augmenté de + 24,3 %, soit + 86,49 % entre 2002 et 2012.

Selon les statistiques des TPG, la croissance enregistrée de la fréquentation (en voyages*kilomètres) a été de + 8,89 % entre 2010 et 2012, ou de + 78,35 % entre 2002 et 2012 (compte tenu du changement de méthode de comptage en 2007 et 2008).

Le Conseil d'administration des TPG a adopté, le 18 mars 2013, le bilan ainsi que les comptes au 31 décembre 2012. Le rapport sur la réalisation de l'offre 2012 a également été approuvé par le Conseil d'administration le 22 avril 2012, alors que le Conseil d'Etat a adopté ces documents lors de sa séance du 24 avril 2013.

II. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2012

La mise en place de l'offre de transport du 11 décembre 2011 et son prolongement jusqu'à Bernex, avec 70 % de modification du réseau et l'introduction d'un système à 3 lignes de tramways, a connu un démarrage difficile avec une exploitation insatisfaisante. Depuis cette date, le nouveau réseau a bénéficié de mesures d'optimisation à travers une action pilotée par une cellule d'accompagnement ad hoc réunissant les TPG, le département de l'intérieur et de la mobilité, l'office du génie civil, la Ville de Genève et la police cantonale. Les mesures d'urgence nécessaires à cette optimisation ont été prises et l'exploitation du réseau s'est rapidement améliorée, hormis certaines difficultés en termes de régularité de passage des trams pour la ligne 14. Tout au long de l'année, le réseau a été analysé en profondeur et des mesures d'amélioration et de consolidation du réseau pour le changement d'horaire de décembre 2012 ont été proposées au Conseil d'Etat. Le présent rapport établit le bilan de l'année 2012, le rapport 2013 reviendra quant à lui de façon détaillée sur la mise en place des mesures d'amélioration en question.

A) Faits marquants de l'année 2012

En 2012, le réseau des TPG a connu les modifications suivantes :

Réseau tram

- simplification du réseau tram à 3 lignes (12, 14 et 15) selon le Plan directeur des transports collectifs 2011-2014 avalisé par le Grand Conseil en 2010. Les lignes sont ainsi configurées :
 - ligne 12 entre Moillesulaz et Palettes avec une cadence de 3 min 20 s aux heures de pointe et, en fonction des heures, des terminus intermédiaires dans l'ancienne boucle du Rondeau de Carouge ou aux Augustins;
 - ligne 14 comportant un itinéraire Meyrin-Gravière - P+R Bernex et un autre itinéraire CERN – Bel-Air (Quai de la Poste), exploitée uniquement par des trams de nouvelle génération bidirectionnels à grande capacité (330 personnes), avec une cadence de 5 minutes entre Bel-Air et Bernex et de 10 minutes sur le tronçon Jardin-Alpin-Vivarium - CERN;
 - ligne 15 entre Nations et Palettes, via les Acacias. Elle est exploitée uniquement par des trams de nouvelle génération bidirectionnels avec une cadence de 5 minutes aux heures de pointe.

Avec le démarrage du chantier de la ligne ferroviaire Cornavin – Eaux-Vives - Annemasse (CEVA) et la fermeture de la gare des Eaux-Vives, des trams spécialement dédiés ont été mis en place depuis la gare de Chêne-Bourg jusqu'aux Augustins. Cette ligne 12N a été exploitée jusqu'à la fermeture définitive de la ligne ferroviaire SNCF Annemasse – Chêne-Bourg au 1^{er} avril 2013.

Réseau trolleybus

- modification des tracés des lignes 2 et 19 entre la Jonction et cité d'Onex;
- permutation du franchissement du Rhône des lignes 3 et 7 entre le pont de Bel-Air et le pont du Mont-Blanc (mesure annulée en février 2012 pour répondre aux demandes des usagers);
- nouveau terminus de la ligne 10 depuis Bel-Air au carrefour de Rive dans l'attente d'être prolongée sur les Communaux d'Ambilly (MICA), via les rues Basses et la rue du Rhône;
- amélioration générale des cadences de l'ensemble des lignes aux heures de pointe et en journée.

Réseau bus

- modification du tracé de la ligne 1 et prolongement de Rive jusqu'au Petit Bel-Air afin de renforcer l'offre de la ligne 9 en attendant le prolongement de la ligne 10 jusqu'à Mon-Idee - Communaux d'Ambilly (MICA);
- nouveau tracé de la ligne 5 de Thônex-Vallard-Douane au carrefour de Rive en remplacement des lignes 20 et 27;
- reprise du tracé de la ligne 27 par la ligne 9 entre Cornavin et le Lignon;
- prolongement du tracé de la ligne 21 de Louis-Hubert à Cressy en remplacement de la ligne 20;
- modification des tracés des lignes K et L via le village de Bernex, pour accéder au nouveau terminus de Petite-Vendée, suite à la mise en place du tram Meyrin-Bernex;
- modification du tracé de la ligne S pour remplacer la ligne L entre Sézenove et Confignon suite à la mise en fonction du tram Meyrin-Bernex;
- mise en place d'une navette (ligne 47) entre le terminus du tram à Croisée de Confignon et le village de Bernex (Bernex-Saule) pour les habitants du village de Bernex et afin d'atténuer l'effet « rupture de charge » imposé aux usagers avec la suppression des lignes de trolleybus;

- amélioration des cadences des lignes 1, 5, 9, 22, 23, 31, 33, 34, C, E, G, K et L aux heures de pointe;
- amélioration des cadences des lignes 1, 9 et 11 en journée.

Réseau Noctambus

- aucun changement de l'offre n'a été apporté.

B) Réalisation de l'offre de transport 2012

La conception et la présentation du rapport annuel des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2012, approuvé par le Conseil d'Etat, a une double conséquence positive. La première bénéficie aux TPG, en tant qu'outil de monitoring indispensable à leur saine gestion et d'instrument d'autocontrôle, qui leur est non moins indispensable. La deuxième bénéficie à l'Etat, qui dispose ainsi d'une visibilité de l'activité de l'entreprise des TPG sur le volume et la qualité de l'offre fournis, définis au préalable contractuellement.

Pour rappel, le contrat de prestations comprend des indicateurs de suivi avec des cibles à atteindre et un système de pénalités. Le contrat de prestations des TPG est considéré comme accompli pour autant que chacune des cibles soit atteinte : ces dernières le sont si elles sont supérieures ou égales à 95 % de la cible, partiellement atteintes entre 80 % et 94 % de la cible, ou non atteintes si elles sont inférieures ou égales à 79 % de la cible.

Les objectifs mesurés pour l'année 2012 sont les suivants :

Offre de transport

Croissance des places*kilomètres réalisées (PKR) : + 0,68 % par rapport à la cible 2012 en valeur absolue du contrat de prestations (3 121 millions de places*kilomètres au lieu de 3 100). L'objectif est donc atteint puisqu'il dépasse la cible du contrat (PKO).

Entre 2011 et 2012, l'offre a augmenté de 13,5%.

Entre 2010 et 2012, l'offre réalisée en valeur relative a augmenté de +19,68 %, ce qui est inférieur à la croissance prévue dans le contrat qui était estimée à +23,5 %. Ce décalage s'explique par le fait que les PKR pour l'année 2010 ont été supérieures de +3,7 % par rapport aux places*kilomètres planifiées (PKP). En effet, ceci est confirmé par l'augmentation en valeur relative de l'offre entre les PKP (places*kilomètres planifiées) 2010 et les PKR 2012, qui est de +24,3 %, représentant *de facto* une augmentation en valeur relative de +0,8 % par

rapport à la cible (PKO) 2012 de +23,5 %. L'offre 2012 est donc conforme aux attentes du contrat de prestations 2011-2014.

Fréquentation

Croissance des voyages*kilomètres mesurés (VKM) : -2,4 % par rapport à la cible 2012 en valeur absolue du contrat de prestations (441 millions de voyageurs au lieu de 452). L'indicateur est inférieur à la cible, mais reste dans la tolérance de 5 %. L'objectif est donc considéré comme atteint puisque dépassé par rapport à la cible du contrat, soit les voyages*kilomètres estimés (VKE).

Entre 2010 et 2012, une augmentation réelle de la fréquentation en valeur relative de +7,7 % a été enregistrée, ce qui est inférieur à la croissance du contrat qui était estimée à +11,8 %. Ce décalage s'explique en partie par le fait que les VKM pour l'année 2010 ont été supérieurs de +1 % par rapport aux prévisions mais aussi par le fait que les clients ont eu du mal à s'approprier le nouveau réseau durant les premiers mois de mise en service. En effet, ceci est confirmé par l'augmentation en valeur relative de l'offre entre les VKP (voyages*kilomètres planifiés) 2010 et les VKM 2012, qui est de +8,89 %, représentant *de facto* une différence en valeur relative de -2,91 % par rapport à la cible (VKE) 2012 de +11,8 %.

Il faut toutefois noter que malgré les grandes difficultés rencontrées en début d'année 2012, la fréquentation entre 2011 et 2012 a augmenté de 3,2 %. Ceci confirme que les choix retenus en matière de développement de l'offre sont adaptés pour la grande majorité de la clientèle.

Conditions d'exploitation

- vitesse commerciale : la valeur 2012 est inférieure à la cible du contrat : 16,01 km/h au lieu de 16,75 km/h et ceci principalement en raison de la réorganisation du réseau de décembre 2011 et de la mise en place difficile de son exploitation durant les premiers mois. Il convient aussi de noter que la vitesse commerciale (VCom) est en baisse par rapport à 2011 (16,30 km/h) et ce pour l'ensemble des modes. Toutefois, dans le cadre du projet « VCom » la direction générale de la mobilité (DGM) et les communes ont produit de nombreux efforts pour mettre à disposition des TPG les infrastructures nécessaires à leur progression (carrefours, voies bus, etc.). Il convient notamment de citer, dans le chapitre des réalisations en 2012, la mise en place de la voie-bus sur le pont du Mont-Blanc et les aménagements à Vernier, sur la route de Vernier et de l'Ancienne-Route.

L'objectif est néanmoins considéré comme atteint car se situant dans la marge de tolérance de 5 %.

- horaires et intervalles de passage : l'objectif fixé sur le réseau régional a été dépassé de 4,1 %, avec 99,1 % (cible : 95 %) des courses ayant un retard inférieur ou égal à 6 minutes par rapport à l'horaire. Concernant le réseau urbain, l'objectif est atteint en tenant compte de la marge de tolérance de + ou -5 %. En effet, 87,1 % des courses ont un écart inférieur ou égal à 3 minutes par rapport à l'horaire (cible : 91 %). Cette différence s'explique en particulier par le démarrage difficile du réseau en décembre 2011 et ses difficultés d'exploitation durant les premiers mois de l'année 2012.
Le système de pénalité de cet indicateur considère la moyenne des deux objectifs. Au vu des résultats, l'indicateur est considéré comme atteint car la moyenne se situe dans la marge de tolérance de + ou - 5 %.

Environnement

- émissions de CO₂ : 6,12 grammes de dioxyde de carbone par PKR ont été émis en 2012 par rapport à la cible de 8,80 grammes. L'objectif est atteint puisque inférieur de 30,4 % par rapport à la cible du contrat.
- émissions de NO_x : 30,06 grammes d'oxyde d'azote par PKR ont été émis en 2012 par rapport à la cible de 54 grammes. L'objectif est atteint puisque inférieur de 44,33 % par rapport à la cible du contrat.

Critères économiques et financiers

- ratio de contributions cantonales : 52,1 % de contributions cantonales par rapport à l'ensemble des produits. L'objectif est considéré comme dépassé par rapport à la cible de 53,7 %. Ce résultat permet ainsi de rester proche du souhait du Grand Conseil de respecter la norme des 50/50.
- taux de couverture globale : 47,1 %. Cet objectif est également dépassé par rapport à la cible de 46,5 %.
- coût/offre : 0,117 F. Cet objectif, qui mesure le coût de la place-kilomètre réalisée (PKR), est exactement atteint par rapport à la cible de 0,117. Ce résultat entérine une amélioration attendue de la rentabilité des TPG.

En tenant compte de ces différents points, il est possible d'affirmer que les objectifs fixés dans le contrat de prestations pour l'exercice 2012 ont été

atteints et quelques-uns dépassés par les TPG. En conséquence, le système de pénalités n'a pas à être activé.

III. Comptes consolidés des TPG pour l'exercice 2012

Les comptes annuels des TPG sont présentés sur la base des normes comptables internationales IPSAS relatives au secteur public, depuis l'année 2007, soit une année avant leur application par l'Etat de Genève.

Cette deuxième année du contrat de prestations s'est achevée avec un bénéfice net de 641 089 F par rapport à un bénéfice de 1 621 449 F en 2011. Le budget 2012 prévoyait, quant à lui, une perte de 4 320 076 F. Ce bon résultat est à relativiser, notamment en regard d'amortissements et d'intérêts inférieurs au budget découlant d'un décalage dans le temps de certains investissements, notamment les distributeurs automatiques de titres de transports DATT, l'informatique et le nouveau dépôt « En Chardon », dont le démarrage des travaux de construction a été bloqué par des recours.

La contribution de l'Etat de Genève figurant dans les comptes 2012 des TPG s'élève à 222 053 583 F. Rappelons d'emblée qu'elle a fait l'objet d'une coupe de 1 572 000 F décidée par le Conseil d'Etat par rapport au contrat de prestations. Elle comprend la subvention de base de 198 098 000 F incluant les indemnités Unireso, les subventions non monétaires pour un montant de 23 674 213 F (droit d'utilisation des infrastructures de transport aériennes et au sol et droit de superficie), ainsi que la participation financière de 281 370 F aux frais de gestion et de communication, telle que prévue dans le contrat de prestations Unireso 2011-2014. Il faut relever ici que les TPG ont comptablement traité le complément de subvention cantonale de 194 374 F versé pour l'offre de substitution du tram 12N Chêne-Bourg/Augustins faisant suite à la fermeture de la gare des Eaux-Vives, dans la rubrique des contributions de tiers, s'agissant d'une subvention hors contrat de prestations 2011-2014.

A) Analyse des comptes 2012 par rapport au budget 2012

Pour rappel, le contrat de prestations 2011-2014 a été pour la première fois construit sur la base des comptes consolidés des TPG et non plus sur la base des comptes statutaires de la maison-mère. Le périmètre de consolidation inclut par intégration globale les trois sociétés filles TPG Publicité SA, TPG France Sàrl et TPG Vélo SA, détenues à 100 %. Cette dernière a été créée en 2012 pour les besoins du projet de vélos en libre-service (PL 10989), qui a été renvoyé en commission des finances le 25 janvier 2013 par le Grand Conseil pour étude complémentaire.

Produits d'exploitation

Les produits, budgétés à 392 727 648 F, ont atteint 397 872 938 F, soit une amélioration de 1,3 % (+ 5 145 290 F). Ce montant résulte d'évolutions bien différenciées entre les cinq types de produits d'exploitation et leurs composants. Si les revenus du transport sont globalement dans la cible, les contributions de l'Etat de Genève sont supérieures uniquement en raison de l'augmentation du droit des infrastructures, tandis que les contributions de la Confédération, des communes et des tiers sont nettement en-dessus du budget, alors que les produits d'exploitation divers enregistrent un net repli.

Les revenus de transports sont globalement légèrement inférieurs au budget de 601 409 F (-0,4 %), qui prenait en compte l'effet de l'augmentation tarifaire de 6,56 % en moyenne, intervenue au changement d'horaire et de réseau de fin 2011. Ces revenus, qui correspondent au véritable chiffre d'affaires des TPG, découlant de son activité principale, atteignent 144 328 591 F en 2012 et se répartissent en trois catégories. Tout d'abord, les revenus de transports Unireso, qui font le 88,1 % des revenus de transports, sont inférieurs de 1 % aux prévisions budgétaires, soit - 1 264 093 F. Dans cette catégorie, c'est l'achat des billets qui occasionne un décalage négatif de recettes budgétées avec - 11,4 % correspondant à - 5 646 000 F. Ce chiffre inclut les cartes journalières qui sont également en-dessous des prévisions avec - 6,8% de recettes par rapport au budget, soit - 681 000 F.

Cette évolution a été grandement compensée par des recettes supérieures au budget pour les trois types d'abonnements, ce qui correspond à un report de clientèle sur les abonnements. Ce renforcement de la base de la clientèle fidèle, compte tenu du changement de réseau et des difficultés rencontrées au début de l'année, représente un bon résultat. Les abonnements annuels sont en effet supérieurs au budget de + 5,8 % (+ 2 308 000 F), les mensuels de + 9,8 % (+ 3 286 000 F).

La catégorie des revenus de transports TPG, soit les produits non communautaires comprenant les lignes transfrontalières GLCT sur France et les services de transport directement commercialisés par les TPG comme les navettes pour l'aéroport, la gare, le Salon de l'automobile et diverses locations de véhicules avec chauffeur, a dépassé à nouveau le budget, de + 10,5 % (+ 949 000 F). Cet écart positif concerne surtout la très bonne évolution des transports réservés susmentionnés. Il faut également relever que les lignes O (de Ferney-Voltaire à Meyrin-Gravière) et T (de Challex à la Plaine) n'étaient pas incluses dans le plan financier pluriannuel initial. Quant à la dernière catégorie de revenus de transports, équivalant aux revenus du contrôle des voyageurs, ils sont légèrement inférieurs au budget avec - 3,9 %

(- 286 000 F) compte tenu de l'allègement opéré sur les contrôles en début d'année avec le changement de réseau.

La contribution de l'Etat de Genève est supérieure au budget de 4 195 582 F (+ 1,9 %). S'y ajoute le complément de 194 374 F pour la ligne 12N traitée séparément. Elle est à attribuer entièrement à la contribution non-monnaire calculée par le département des finances sur l'utilisation des infrastructures aériennes et au sol mises à disposition par l'Etat de Genève, qui a passé de 17 000 000 F¹, chiffre du budget 2012, à 22 767 213 F, soit + 5 767 213 F. Cette hausse est liée à la mise en service de la nouvelle ligne 14. Elle est toutefois sans impact réel sur le résultat dès lors qu'elle correspond à une charge non monétaire équivalente. Ce montant a été compensé en partie par la coupe de 1 572 000 F de la subvention monétaire globale de l'Etat, décidée fin 2011 pour des raisons de restrictions budgétaires de l'Etat.

La contribution de la Confédération est, elle, en progression de 1 752 961 F (+ 19,7 %) répartie sur les deux postes de cette contribution. En effet, l'intégration d'une partie de la ligne de tram 14 et de la ligne de substitution de tram 12N reliant Chêne-Bourg aux Augustins dans le réseau financé par l'Office fédéral des transports au titre du trafic régional, a permis d'obtenir des indemnités supplémentaires de 731 509 F (+ 14,9 %) par rapport au budget. Quant aux rétrocessions des droits sur les carburants, ils sont en hausse de 1 021 452 F (+ 25,5 %), montant qui est dû à l'écart entre les montants provisionnés basés sur le budget et les montants reçus pour les années 2010 et 2011.

Les contributions des communes et des tiers sont également supérieures aux prévisions, de 475 888 F (+ 7,3 %). Cela correspond essentiellement à la subvention de 329 375 F de la Ville de Genève pour le rétablissement de la ligne 32 dans le quartier de la Jonction-Plainpalais. Les autres contributions comprennent les subventions pour les lignes 43 (reliant le Stade de Genève à Loëx-Hôpital), le renforcement des navettes E et G, depuis respectivement Hermance et Rive, pendant les travaux de la tranchée couverte de Vézenaz, les subventions liées à la construction du CEVA avec le renfort de la ligne 12N (+ 194 374 F par le DIME) et la navette 46B (renfort desservant le

¹ Le projet de budget 2012 des TPG prévoyait une subvention non monétaire relative à l'utilisation des infrastructures par les TPG de 17 000 000 F alors que le contrat de prestations 2011-2014 prévoyait 12 046 000 F. Cet écart trouve sa justification dans le fait que le montant du contrat de prestations est largement inférieur par rapport à la situation effective en 2012, qui a évolué dans l'intervalle, raison pour laquelle les TPG ont privilégié un montant plus conforme à la réalité.

quartier de la Chapelle suite à la fermeture de la route de la Chapelle), ainsi que le Noctambus. Les lignes 32, 12N et 46B n'avaient en effet pas été budgétées initialement.

Quant aux produits d'exploitation divers, ils ont connu des évolutions diverses, étant au net inférieurs au budget de - 4,7 % (- 677 733 F). Les produits de publicité font toujours l'essentiel de cette rubrique et sont supérieurs aux attentes de + 19,7 % (+ 1 399 447 F). Les travaux facturés à des tiers sont inférieurs des trois quarts (- 2 460 555 F) compte tenu d'écritures correctrices se retrouvant en contrepartie dans les charges (impact final net non significatif). La production immobilisée recule également vu le faible nombre de projets comportant des coûts de main d'œuvre activable, alors que les divers autres produits se situent à + 1 453 279 F par rapport au budget. Cela est dû à environ 400 000 F d'indemnités perçues dans le cadre de dommages à des véhicules, à environ 700 000 F d'indemnités de vente reçues sur les titres de transport régionaux et d'une pénalité de 100 000 F reçue pour un retard de livraison de véhicules.

Produits financiers

Les produits financiers sont cette année largement supérieurs au budget de 123,1 % (+ 1 381 385 F) compte tenu de remboursements d'excédents sur les primes d'assurance choses et responsabilité civile des exercices 2008 à 2011.

Répartition des produits totaux

L'évolution des chiffres par rapport au budget 2012 ne modifie que peu les pourcentages de répartition par catégorie de produits. Les revenus du transport font le 36 % des produits totaux des TPG (36,4 % en 2011), et les diverses contributions monétaires en provenance de l'Etat de Genève, de la Confédération, des communes et de tiers font la grande part avec 59,9 % (58,3 % en 2011, hausse due à l'augmentation des contributions non monétaires). Les produits d'exploitation divers ne pèsent que 3,5 % (4,6 % en 2011, les produits financiers ne représentant qu'une infime part avec 0,6 % quasi inchangée sur 2011. Si l'on ajoute aux revenus du transport l'indemnité Unireso de l'Etat, destinée à compenser certains rabais de prix accordés au public, le taux passe de 36 % à 39,5 % (41,6 % en 2011).

Charges d'exploitation

Le total des charges d'exploitation, budgété à 379 965 525 F, a atteint 384 324 996 F, soit un dépassement de 4 359 472 F (+ 1,1 %). Globalement, ce sont les frais de véhicules, le droit d'utilisation des infrastructures et la TVA qui expliquent le dépassement budgétaire, trois causes essentiellement externes à l'entreprise. Ce dépassement est toutefois nettement inférieur à

celui de l'an dernier (+ 3 % pour plus de 10 millions), reflétant en cela des mesures d'économies sur d'autres postes.

Les dépenses de personnel, qui représentent la grande part des charges d'exploitation (57,7 %, contre 58,5 % en 2011, taux en amélioration), sont inférieures au budget de 0,7 % soit - 1 578 364 F. Le poste principal relatif aux rémunérations des collaborateurs est même plus bas de - 1,3 % par rapport au budget, soit - 2 306 236 F, vu l'évolution à la baisse du salaire moyen. Les charges sociales évoluent à - 4,1 % en-dessous du budget (- 1 516 329 F) car ces dernières sont impactées en 2012 par des remboursements d'assurances sociales liés à un nombre d'accidents plus élevé que prévu. Ce poste bénéficie en outre d'un montant d'indemnités reçues plus grand pour l'embauche de personnes inscrites à l'office cantonal de l'emploi. Cette année également, les frais de personnel sont péjorés par l'importance des charges de prévoyance professionnelle relatives à l'adaptation des engagements pour avantages au personnel postérieurs à l'emploi. La dotation 2012 de 3 558 995 F correspond à un triplement du montant budgété, en raison de la progression de l'effectif, de la nouvelle diminution du taux d'actualisation et de l'augmentation des prix de certains abonnements fin 2011. Rappelons que cette provision est valorisée annuellement par un actuair externe sur des bases techniques.

Les frais de véhicules sont supérieurs au budget de + 12,3 % (+ 3 605 758 F) en raison d'une hausse tant du prix moyen du carburant (1,67 F le litre au lieu de 1,60 F au budget) que de sa consommation découlant d'un kilométrage de transport plus élevé. L'exercice a occasionné des frais de maintenance supplémentaires de 331 179 F avec le début de la révision à huit ans des trams Bombardier. On relève également que les accidents et le déclassement de certains véhicules ont occasionné plus de frais en 2012.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes ont dépassé le budget de + 6 480 043 F (+ 27,7 %) en raison de la réévaluation précitée, par le département des finances, de + 5 767 213 F (+ 32,2 %) du droit d'utilisation des infrastructures aériennes et au sol mises à disposition par l'Etat, qui est une charge non monétaire, intégralement compensée, par une contribution cantonale non monétaire d'un montant équivalent en produit. On observe également que les frais des installations fixes sont plus élevés que prévu de + 805 420 F, soit plus du double du budget, en raison de la pose des totems de la deuxième tranche du tram de Meyrin-Bernex et de la recrudescence des déprédations aux arrêts. Le coût des totems avait été budgété en investissement alors qu'il a dû finalement être imputé en fonctionnement,

l'économie de coût unitaire ayant fait passer ce poste en-dessous du seuil d'activation au bilan.

Les frais de sous-traitance sont quasiment conformes aux prévisions prises globalement, la sous-traitance relative aux lignes du GLCT occasionnant une économie de 4,4 %, soit - 464 266 F, compensée par les autres lignes.

Pour ce qui est des charges d'exploitation diverses, leur évolution est positive puisqu'elles ont contribué au bon résultat 2012 par une économie nette de 4,7 %, soit - 1 037 677 F. A part les impôts, les frais de machines et d'outillage et les frais de communication, qui ont été poussés suite aux problèmes rencontrés avec le nouveau réseau (+ 466 526 F), tous les postes enregistrent une significative baisse par rapport au budget. Deux postes évoluent fortement : les travaux à facturer, qui bénéficient de correctifs comptables, sont 2 254 908 F en-dessous du budget, et les impôts sont supérieurs de + 3 000 122 F par rapport aux prévisions. Les TPG étant soumis au régime de l'impôt TVA forfaitaire, tout retard dans le plan d'investissement occasionne une non récupération d'impôt sur les achats non effectués par rapport au forfait à payer. Quant au coût induit par la mise en œuvre de la loi fédérale sur les organes de sécurité des entreprises de transports publics (LOST), il est comme prévu de 618 000 F en 2012.

Pour ce qui est des amortissements, ils ont été inférieurs au budget de - 7,6 %, soit - 3 152 934 F compte tenu d'un retard dans le plan d'investissement relatif à l'acquisition des DATT et dans la livraison de trams. L'acquisition de véhicules à un prix inférieur vu la baisse de l'euro, y contribue pour moins d'un tiers. L'économie d'amortissement constitue une des explications du bon résultat de l'année 2012.

Quant aux pertes sur constats et débiteurs, de 2 977 403 F, elles sont très proches du budget avec + 83 403 F (+ 2,9 %). Cette somme concerne essentiellement les pertes sur les constats, hors 410 252 F de dotation à la provision pour débiteurs. Cette année, les TPG ont constaté une hausse du taux de récidive, particulièrement de multirécidivistes. Le taux de perte, qui avait été réduit à 25 % en 2011 est ainsi remonté à 36 %.

Charges financières

Compte tenu du retard sur les investissements, les charges financières enregistrent également une baisse notable par rapport au budget 2012 avec - 2 699 324 F (-14,8 %). Cette économie est également due à la baisse des taux d'intérêts obtenue sur les nouveaux prêts et de la rémunération du capital de dotation.

Vu la bonne tenue des produits financiers et cette économie de coût, le résultat financier net, naturellement toujours négatif, est particulièrement favorable cette année avec une diminution de 4 080 709 F de perte nette par rapport au budget, soit - 23,9 %.

B) Analyse des comptes 2012 par rapport aux comptes 2011

Produits d'exploitation

Entre 2011 et 2012, les produits d'exploitation ont augmenté de 369 077 313 F à 397 872 938 F, soit une progression de 7,8 % équivalente à 28 795 625 F de produits supplémentaires.

L'essentiel de cette hausse concerne les contributions de l'Etat de Genève qui ont été portées de 203 416 375 F à 222 053 583 F, soit +9,2 % (+ 18 637 207 F). L'augmentation de + 6 697 956 F de la subvention non-monnaire relative au droit des infrastructures fait plus du tiers de cette hausse, le solde étant destiné à financer le développement du réseau des transports publics, plus particulièrement le réseau tram. Les indemnités dues à l'introduction de la CTI ont enregistré un recul en 2012 de -26,8 % (- 5 138 442 F) compte tenu du fait que l'année 2011 avait fait l'objet d'un complément d'indemnité pour compenser le report d'un an de l'augmentation tarifaire, initialement prévue en 2011.

La deuxième raison à la progression des produits d'exploitation est liée à celle des revenus du transport, qui ont passé de 135 232 469 F à 144 328 591 F, soit une hausse de + 6,7 %. (+ 9 096 122 F). Cette évolution concerne essentiellement les revenus communautaires du transport Unireso, qui ont affiché une hausse de + 7 799 452 F (+ 6,5 %) à mettre en lien avec le taux d'augmentation moyen des tarifs de + 6,56 % intervenu à fin 2011. Les recettes ont donc globalement progressé dans la même mesure que le tarif.

Cette année, l'évolution de chaque catégorie de produits offerts au public montre une très nette progression des recettes d'abonnements, qui s'est effectuée parallèlement à un repli des recettes de billets et de cartes journalières, ce qui correspond à la politique de fidélisation de la clientèle recherchée. Ainsi, l'augmentation de 10 % des recettes d'abonnements annuels correspond à une augmentation réelle, hors effet tarifaire. De même, les recettes d'abonnements mensuels sont en forte progression réelle avec + 12,4 %. Les recettes d'abonnements hebdomadaires enregistrent une plus forte hausse encore (+ 58,7 %) mais leur proportion est mineure dans le chiffre d'affaires (0,2 %).

Quant aux ventes de billets, elles ont décliné en valeur absolue de - 1,9 %, incluant les cartes journalières qui ont baissé de - 5,7 %, au profit des abonnements. Comme chaque année et conformément à l'objectif des TPG, la part des ventes de billets et cartes journalières diminue encore : 34,5 % des recettes Unireso (37,4 % en 2011 et 38,8 % en 2010). Elle reste la première source de recettes, mais ceci devrait basculer en 2013, les abonnements annuels suivant de près avec 33 % (32 % en 2011 et 30,4 % en 2010) et les abonnements mensuels avec 28,9 % (27,4 % en 2011 et 28 % en 2010). S'ajoutent les autres titres de transport (billets combinés, régionaux, etc.) dont l'évolution a également été favorable avec + 3,6 %. Les revenus de transport non communautaires ont pour leur part augmenté de + 6,5 % pour les raisons évoquées plus haut. Cette bonne performance permet d'accroître le chiffre d'affaires. Quant aux revenus du contrôle des voyageurs, ils sont en hausse de 10,7 %, vu la hausse du taux de récidive.

Les contributions de la Confédération ont fortement augmenté de + 38 % (+ 2 932 770 F). Cette évolution est essentiellement due aux rétrocessions des droits sur les carburants (+ 2 285 901 F).

Pour ce qui concerne les communes et les tiers, la progression des contributions est de + 25,5 % (+ 1 419 703 F) avec la réintroduction de la ligne 32 évoquée plus haut et financée par la Ville de Genève. Pour ce qui est plus précisément des contributions du GLCT, l'augmentation de + 754 844 F (+ 20,9 %) est due au renfort de l'offre, principalement sur la ligne D et sa navette, et à un effet de change, les subventions étant en euros.

Seuls les produits d'exploitation divers diminuent par rapport à 2011 avec - 19,2 % (- 3 290 178 F). La réduction des travaux facturés à des tiers et de la production immobilisée expliquent cette évolution.

Produits financiers

Par rapport à 2011, les produits financiers sont quasi stables car les surplus provenant des remboursements de primes d'assurances et autres produits sont compensés par la disparition des gains de change, vu la stabilité euro-franc suisse établie par la BNS.

Charges d'exploitation

De 2011 à 2012, les charges d'exploitation ont augmenté de 351 720 112 F à 384 324 996 F, soit + 32 604 884 F équivalant à une hausse de + 9,3 %. Cette forte évolution est à mettre en lien avec la progression de l'offre obtenue avec le changement de réseau.

Ainsi, les frais de personnel augmentent de + 15 937 473 F (+ 7,7 %), expliquant environ la moitié de la hausse des charges d'exploitation. Compte tenu d'une dissolution de provision pour litige de 3 900 000 F effectuée en

2011, les rémunérations des collaborateurs n'augmentent en réalité que de + 9 024 590 F (+ 5,5 %). Néanmoins, l'année 2012 n'a donné lieu à aucune indexation des salaires, conformément à l'Etat de Genève. Cette hausse correspond donc essentiellement à la progression du nombre de collaborateurs. L'effectif du groupe a passé de 1692 postes en moyenne annuelle à 1800 postes (+ 108 unités, soit + 6,4 %), dont 1093 conducteurs (contre 1029 en 2011, soit + 64 unités et + 6,2 %).

Pour ce qui est des frais de bâtiments et installations fixes, l'augmentation du droit d'utilisation des infrastructures représente la deuxième cause d'augmentation des charges (+ 6 697 956 F). Elle est sans effet sur le résultat net puisqu'un produit équivalent est comptabilisé en contrepartie. Les frais des installations fixes enregistrent une hausse avec l'acquisition des totems de la deuxième tranche de la ligne de tram Meyrin-Bernex (+ 224 651 F). Les frais effectifs des bâtiments sont maîtrisés avec - 2 % en 2012.

Les dotations aux amortissements représentent la troisième raison de l'augmentation des charges avec + 4 706 851 F de plus qu'en 2011, soit + 14 %. En effet, la mise en service des nouveaux trams Stadler, des nouveaux autobus Citaro et de la moitié des nouveaux DATT pour le nouveau réseau reflètent les importants investissements réalisés antérieurement.

Le coût de la sous-traitance de transport a augmenté de + 11,4 % en 2012 (+ 3 857 443 F) et ne concerne pas la sous-traitance des lignes GLCT. En effet, c'est la mise en service de la ligne 47, reliant Bernex-Saule à la croisée de Confignon, de la ligne 32 reliant Sainte-Clotilde à Plainpalais, le prolongement de la ligne S reliant Satigny à Sézenove et les renforts des lignes E et G qui expliquent cette hausse. Ce poste pris globalement, et sa part relative hors lignes GLCT et provisoires sous-traitées, restent en-dessous des seuils maximum de 10 % et 4 % des charges fixés par l'article 1, alinéa 5, de la loi sur les Transports publics genevois (LTPG; H 1 55), avec respectivement 7,9 % et 3,6 % (7,4 % et 3,4 % en 2011).

Les frais de véhicules ont également contribué à la hausse des charges, soit + 5,6 % (+ 1 737 779 F), avec la hausse du coût du carburant et de l'énergie de traction, et celle de la maintenance.

Quant aux charges d'exploitation diverses, elles ont augmenté en moyenne de + 3,1 % par rapport à 2011 (+ 624 080 F), soit trois fois moins que la progression de l'an dernier. Quatre postes ont contribué à la hausse : le poste *entretien, maintenance et location* (+ 20 %, fin de garanties), le poste *surveillance et sécurité* qui intègre le coût supplémentaire de la LOST (+ 600 000 F), le poste *communication* (+ 21,3 %), compte tenu de l'arrivée

du nouveau réseau, et le poste *courrier et télécommunication* (+ 29,4 % téléphonie mobile). Parallèlement, d'importantes économies de coûts ont été réalisées sur un nombre important de postes, tels que le matériel-fournitures de bureau (- 22,6 %), les commissions et frais de vente (- 15,9 %), la confection de titres de transport (- 37,9 %), les études et mandats (- 11,7 %), les frais de déplacement et de réception (- 12,6 %) et les autres charges (- 89 %) notamment.

Pour ce qui est des pertes sur constats et débiteurs, l'exercice 2012 présente une diminution de coût de - 1 084 543 F (- 26,7 %), l'année 2011 ayant exceptionnellement fait l'objet d'un nettoyage d'arriérés d'amendes irrécouvrables.

Résultat d'exploitation

L'exercice se caractérise par une progression des produits d'exploitation moins rapide (+ 7,8 %) que celle des charges d'exploitation (+ 9,3 %). En conséquence, la marge d'exploitation se réduit, de 3 809 259 F par rapport à 2011, soit un taux de marge qui passe de 4,7 % à 3,4 %.

Charges financières

Les charges financières, qui sont inférieures de - 2 695 633 F (- 14,8 %) sur l'année précédente, bénéficient fortement cette année de la stabilisation du cours de change euro - franc suisse. Parallèlement, l'évolution favorable des taux a permis d'atténuer l'augmentation du poste intérêts payés sur emprunts (soit + 5,2 %) compte tenu du fait que les emprunts et dettes bancaires ont connu une progression de + 36,2 millions de francs. En effet, dans le cadre du plan de financement de la commande des nouveaux tramways et autobus, deux autres emprunts ont été obtenus auprès de la Banque Cantonale Vaudoise en 2012.

Globalement, le résultat financier net, naturellement négatif, s'est amélioré de 2 779 035 F par rapport à 2011 (réduction de la perte financière de 17,6 %). Compte tenu du futur dépôt de « En Chardon » à construire et des investissements encore prévus, ce poste ne pourra qu'évoluer défavorablement à l'avenir.

Cash flow et tableau des flux de trésorerie

Les activités opérationnelles des TPG ont généré en 2012, y compris les contributions publiques, un flux de trésorerie positif (cash-flow) de 42,9 millions de francs en 2012, contre 35 millions de francs en 2011, soit une amélioration de 7,9 millions de francs. Cela correspond au bénéfice de l'exercice additionné des éléments non monétaires. Cet autofinancement est toutefois bas en regard des importants investissements. Si l'on veut apprécier la performance intrinsèque de l'entreprise, il faut soustraire de ce cash-flow

les contributions qu'elle a reçues d'entités tierces, soit les subventions de l'Etat de Genève (hors indemnités CTI), de la Confédération, des communes et des tiers. On constate alors que le déficit de trésorerie (cash-drain) a augmenté de 20,3 millions de francs, passant de 162,5 millions de francs en 2011 à 182,7 millions de francs en 2012. Cela signifie que le flux de liquidités supplémentaires produit entre 2011 et 2012 est essentiellement imputable aux augmentations des diverses subventions reçues.

Par contre, le tableau des flux de trésorerie permet de mettre en évidence le fait que les investissements, en raison de leur forte baisse de niveau par rapport à ceux de 2011, ont été plus que couverts par les flux de liquidité découlant des activités opérationnelles et par le financement à long terme. En conséquence, le niveau des liquidités des TPG a augmenté de 11,7 millions de francs entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012 et les TPG n'ont utilisé que ponctuellement et au premier semestre surtout, leur limite de crédit de 15 millions de francs auprès du système de cash-pooling de l'Etat. Cette situation de détente relative fait suite à deux exercices qui avaient occasionné de fortes ponctions dans la réserve de liquidités de l'entreprise aux points de contrôles des bouclements.

Analyse du bilan – équilibre du financement

L'actif du bilan des TPG se caractérise par une très forte immobilisation découlant naturellement de son type d'activité. Les immobilisations de long terme représentent le 90,8 % de l'actif, contre 90,6 % en 2011. Les véhicules et leurs équipements, ainsi que les avances sur achat de gros matériel, font à eux seuls le 77,9 % des actifs immobilisés (78,7 % en 2011). Il est à noter que certains véhicules ne sont pas la propriété des TPG car ils sont détenus en leasing. Ils figurent malgré tout à l'actif compte tenu des normes IPSAS qui imposent la vision économique du patrimoine.

Pour ce qui est du passif, il se caractérise par un très important endettement, globalement en légère progression. La baisse des engagements à court terme au 31 décembre 2012 a été plus que contrebalancée par la hausse des engagements à long terme. Au total, la dette des TPG a quasiment atteint la barre des 600 millions de francs à fin 2012 (583 millions de francs à fin 2011), soit le 88,4 % du passif (88,2 % du passif en 2011) et une progression de 2,9 %, nettement réduite par rapport à 2011 (+ 21,9 %). Malgré une diversification accrue des contreparties bancaires, la BCGe est toujours le partenaire principal des TPG avec 169,2 millions de francs d'engagements, soit le tiers des emprunts et dettes bancaires. L'Etat de Genève a donné sa garantie par caution simple à 308,1 millions de francs d'emprunts bancaires, soit le 62,7 % des dettes bancaires (69,6 % en 2011).

Le capital de dotation (44 millions de francs amenés par l'Etat de Genève) et les fonds de réserves (34,8 millions de francs) forment la base des fonds propres des TPG. Ils s'élèvent à 78,8 millions de francs au 31 décembre 2012, en légère augmentation par rapport à 2011, compte tenu du bénéfice net de l'exercice 2012 de 641 089 F, et représentent le 11,6 % du passif.

Le socle des fonds propres est bas pour une entreprise si fortement immobilisée. Ceci n'est pas un réel souci s'agissant d'une régie publique subventionnée par l'Etat, pour autant que l'entreprise n'enregistre pas de fortes pertes successives qui obéneraient assez rapidement son équilibre de trésorerie. En effet, le fonds de roulement des TPG est structurellement négatif, de respectivement 27 et 48,7 millions de francs aux 31 décembre 2012 et 2011. Cela signifie que les liquidités disponibles et les actifs réalisables à court terme sont inférieurs aux dettes à payer à court terme. Autrement dit, cela signifie que la base des fonds propres (y compris le capital de dotation) et les dettes à long terme, qui représentent le financement à long terme de l'entreprise, ne couvrent pas entièrement le bloc des immobilisations à long terme, soit à 95,6 % (91,9 % en 2011). Ce constat d'équilibre de financement « limite » est quelque peu tempéré par l'existence des abonnements payés d'avance inclus dans les engagements de court terme, qui fournissent de la liquidité. En résumé, on peut dire que le financement des TPG est actuellement assuré, mais que la structure de financement ne permet qu'une faible marge de manœuvre en cas de difficulté.

Investissements et engagements

En 2012, les TPG ont acquis 13 trams Tango, 3 véhicules légers et des équipements embarqués pour un total de 75 441 977 F. Par ailleurs, 259 nouveaux distributeurs automatiques de billets ont été mis en service.

Les investissements et engagements cumulés pour 2011 et 2012 s'élèvent à 236 736 377 F, soit un taux de réalisation de près de 84,9 % par rapport à la cible de 278 854 744 F prévue dans le plan financier pluriannuel. Cela représente un décalage de 42 118 367 F à fin 2012. Il faut relever cependant que 16,4 millions de francs de cette somme correspondent à des gains de change sur les prix unitaires de véhicules commandés en euros. Ceci concerne les 87 autobus, dont le nombre d'unités commandées correspond au nombre prévu dans le plan financier et les 33 trolleybus, initialement prévus à 29 unités. Pour ce qui est des trams, certaines économies ont également pu être faites sur les options. Le retard effectif s'observe donc sur les systèmes d'information et de télécommunication, la moitié des DATT prévus ayant été commandés à fin 2012, compte tenu de l'utilisation prolongée des anciens (- 5,6 millions de francs). La réfection de la toiture et un projet photovoltaïque ont également été reportés, expliquant 8 millions de francs de

l'écart. Les retards d'investissements n'ont donc pas pénalisé le fonctionnement du nouveau réseau.

IV. Conclusion

L'analyse de l'offre et des comptes des TPG démontre que le contrat de prestations a été rempli pour l'année 2012, qui peut être considérée comme une année satisfaisante, malgré les difficultés rencontrées lors de la mise en place du nouveau réseau et malgré des charges supplémentaires et une coupe de subvention non prévues au contrat de prestations

L'extension du réseau des transports est en adéquation, d'une part avec la politique de fort développement de l'offre voulue par le Plan directeur des transports collectifs 2011-2014, avalisé par le Grand Conseil en 2010, et d'autre part avec le contrat de prestations TPG pour la même période, ratifié par la loi 10699 votée par le Grand Conseil le 2 décembre 2010. De forts investissements ont été réalisés et restent encore à réaliser d'ici l'échéance du contrat en 2014. Par ailleurs, la construction du nouveau dépôt « En Chardon », qui fait l'objet d'une loi spécifique 10850 adoptée par le Grand Conseil le 22 mars 2012, va débuter en 2013 pour une mise en service en 2017.

Cependant, dans le contexte des fortes contraintes de financement provenant de la structure financière actuelle des TPG, de nouvelles restrictions de subventions imposées par l'Etat à l'avenir et des conséquences de l'initiative populaire « Stop aux hausses des tarifs des Transports publics genevois ! » (IN 146)², tant le développement du réseau, tel que prévu dans le Plan directeur, que l'équilibre financier des TPG, risquent désormais de se trouver compromis. Cette situation très délicate nécessite un train de mesures adaptées, car pour assurer le développement économique du Grand Genève, toujours davantage de personnes devront pouvoir se déplacer en transports publics. Un frein à l'augmentation de l'offre, voire même une réduction de l'offre existante de transports, auraient des conséquences néfastes pour le bassin genevois et régional et iraient à l'encontre de la politique mise en place jusqu'ici par les autorités.

² L'initiative 146 prévoit l'application de tarifs réduits affectant les recettes. Acceptée en votation par le peuple genevois le 3 mars 2013, elle a été invalidée par la Cour de Justice le 26 mars 2013. Sous réserve de recours, l'initiative sera à nouveau soumise en votation populaire.

Au-delà des chiffres, le Conseil d'Etat entend souligner l'engagement des collaboratrices et collaborateurs des TPG, sans lesquels ces résultats n'auraient pas été atteints, et leur adresse ses remerciements.

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'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
Charles BEER

Annexes :

- 1) *Exercice 2012 des TPG - Chiffres clés*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2012 des TPG*



COMPTES ANNUELS TPG 2012

APPROUVES PAR LE CA DU 18 MARS 2013

stpg transports publics genevois

1



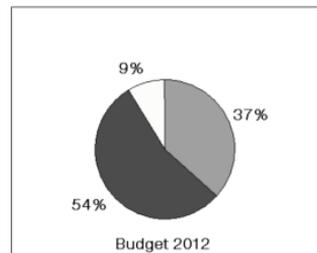
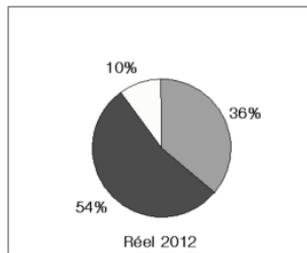
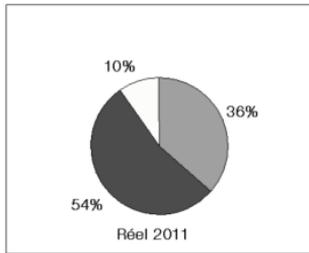
COMPTE DE RESULTAT 2012 - REGIME REDIP

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET		RÉEL		ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE	CONSOLIDE	CONSOLIDE	Réal vs budget		Réal 2012 vs réel 2011		
				CHF	%	CHF	%	
	31.12.2012	31.12.2012	31.12.2011					
PRODUITS EXPLOITATION								
Revenus de transports	144'930	144'329	135'232	-801	-0.4%	9'096	6.7%	
dont revenus de transports UNAREDO	128'500	127'236	119'436	-1'264	-1.0%	7'799	6.5%	
Contributions de l'Etat de Genève	2'17'855	222'054	205'416	4'196	1.9%	18'637	9.2%	
dont contributions sur moindres	17'837	23'814	16'976	6'787	32.2%	6'668	39.5%	
Contributions de la Confédération	8'300	10'653	7'720	1'753	19.7%	2'933	38.0%	
Contributions des communes et des Tiers	6'519	6'995	5'575	476	7.3%	1'420	25.6%	
Produits d'exploitation divers	14'521	13'843	17'133	-678	-4.7%	-3'290	-19.2%	
Total des produits d'exploitation	392'728	397'873	369'077	5'145	1.3%	28'796	7.8%	
CHARGES D'EXPLOITATION								
Frais de personnel	223'268	221'890	205'753	-1'578	-0.7%	15'937	7.7%	
Frais de véhicules	29'420	33'025	31'257	3'605	12.3%	1'738	5.6%	
Frais de bâtiments et installations fixes	23'469	29'289	23'063	6'480	27.7%	6'826	29.6%	
dont charges aux moindres	17'907	20'674	16'976	5'787	32.2%	6'698	39.6%	
Sous-traitance de transport	37'600	37'559	33'702	-41	-0.1%	3'857	11.4%	
Charges d'exploitation diverses	2'187	20'849	20'225	-1'028	-4.7%	624	3.1%	
Dotations aux amortissements	41'488	33'335	33'823	-3'153	-7.6%	4'707	14.0%	
Pertes sur constatés et débiteurs	2'394	2'977	4'062	83	3%	-1'085	-26.7%	
Total des charges d'exploitation	379'966	384'325	351'720	4'359	1.1%	32'605	9.3%	
% des produits	97%	97%	95%					
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	12'762	13'548	17'357	786	6.2%	-3'909	-21.9%	
Produits financiers	1'123	2'504	2'421	1'381	123.1%	53	3.4%	
Charges financières	15'705	15'505	15'201	-2'059	-14.5%	-2'668	-14.9%	
Resultat financier	-17'082	-13'001	-15'781	4'081	-23.9%	2'779	-17.6%	
Quote-part dans le résultat des sociétés associées		95	45	95		50	111.4%	
RÉSULTAT NET (+EXCÉDENT)	-4'320	641	1'621	4'961	-114.8%	-980	-60.5%	
Total des produits	392'850	400'472	371'542	6'827	1.7%	28'929	7.6%	
Total des charges	398'170	399'830	369'921	1'660	0.4%	29'905	8.1%	

stpg transports publics genevois

2

REPARTITION DES PRODUITS EN %

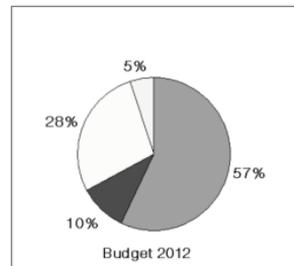
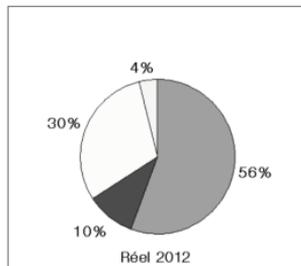
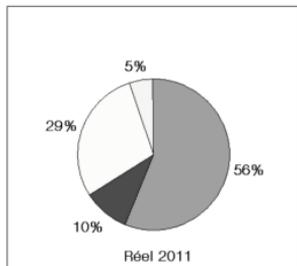


- Revenus des transports
- Contributions monétaires
- Divers

Données consolidées

Divers : y compris contributions tacites

REPARTITION DES CHARGES EN %



- Frais de personnel
- Dotations aux amortissements
- Biens et services
- Charges financières

Données consolidées

Biens et services : y compris charges tacites

DETAIL DES PRODUITS

PRODUITS DU TRANSPORT COMPTABILISES EVOLUTION 2011 - 2012

DETAIL DES REVENUS DU TRANSPORT 31.12.2012

Produits comptabilisés - part TPG

en milliers CHF	Budget Consolidé 31.12.2012	Réel Consolidé 31.12.2012	Réel Consolidé 31.12.2011	ÉCARTS Réel vs budget		ÉCARTS Réel 2012 vs réel 2011	
				CHF	%	CHF	%
Billets <i>dont cartes journalières</i>	49'537 9'989	43'891 9'308	44'726 9'872	-5'846 -661	-11.4% -6.6%	-835 -564	-1.9% -5.7%
Abonnements annuels	39'731	42'039	38'201	2'308	5.8%	3'839	10.0%
Abonnements mensuels	33'517	36'803	32'757	3'286	9.8%	4'047	12.4%
Abonnements hebdomadaires	259	284	179	25	9.7%	105	58.7%
Autres titres de transports	11'679	11'479	11'077	-200	-1.7%	402	3.6%
Rabais et bonus	-6'222	-7'260	-7'503	-1'038	16.7%	243	-3.2%
Total revenus de transports UNIRESO	128'500	127'236	119'436	-1'264	-1.0%	7'800	6.5%
Revenus de transports TPG	9'000	9'949	9'342	949	10.5%	607	6.5%
Autres produits du transports (CTT, ...)	7'430	7'144	6'454	-286	-3.9%	690	10.7%
TOTAL	144'930	144'329	135'232	-602	-0.4%	9'097	6.7%

DETAIL DES CHARGES

stpg transports publics genevois

7

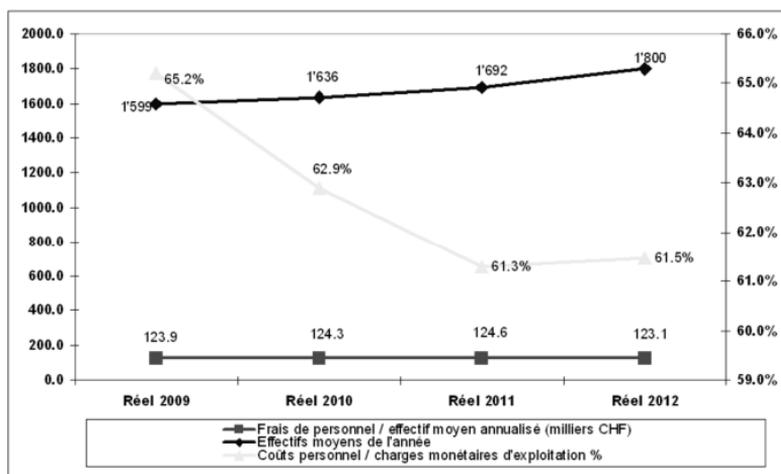
DETAIL DES CHARGES D'EXPLOITATION

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET CONSOLIDE 31.12.2012	RÉEL CONSOLIDE 31.12.2012	RÉEL CONSOLIDE 31.12.2011	Écarts		Écarts	
				Réel vs budget CHF	%	Réel 2012 vs réel 2011 CHF	%
Frais de personnel	223'268	221'690	205'753	-1'578	-0.7%	15'937	7.7%
Frais de véhicules	29'420	33'025	31'287	3'606	12.3%	1'738	5.6%
Frais de bâtiments et installations fixes	23'409	29'889	23'063	6'480	27.7%	6'826	29.6%
<i>dont charges non monétaires</i>	17'907	23'674	16'976	5'767	32.2%	6'698	39.5%
Sous-traitance de transport	37'600	37'559	33'702	-41	-0.1%	3'857	11.4%
<i>Sous-balance de transport</i>	27'100	27'524	23'899	424	1.6%	3'624	15.2%
<i>Sous-balance GLCT</i>	10'500	10'036	9'803	-464	-4.4%	233	2.4%
Charges d'exploitation diverses, dont	21'887	20'849	20'225	-1'038	-4.7%	624	3.1%
<i>Assurances et franchises</i>	2'333	1'962	2'135	-371	-15.9%	-174	-8.1%
<i>Etudes et mandats</i>	1'600	1'358	1'538	-242	-15.1%	-180	-11.7%
<i>Commissions et frais de vente</i>	4'046	3'275	4'121	-771	-19.1%	-846	-20.5%
<i>Communication et marketing</i>	3'572	3'687	3'017	115	3.2%	670	22.2%
<i>Entretien, maintenance, incitations</i>	3'844	3'774	3'799	-71	-1.8%	475	14.4%
<i>Frais administratifs</i>	3'238	3'132	3'115	-106	-3.3%	17	0.5%
<i>Cotisations impôts et taxes</i>	450	3'450	432	3'000	666.6%	3'018	698.2%
<i>Autres charges</i>	2'802	211	2'967	-2'597	-92.5%	-2'356	-91.8%
Dotations aux amortissements	41'488	38'335	33'628	-3'153	-7.6%	4'707	14.0%
Pertes sur constats et débiteurs	2'594	2'977	4'062	83	2.9%	-1'086	-26.7%
TOTAL	379'966	384'325	351'720	4'359	1.1%	32'605	9.3%

stpg transports publics genevois

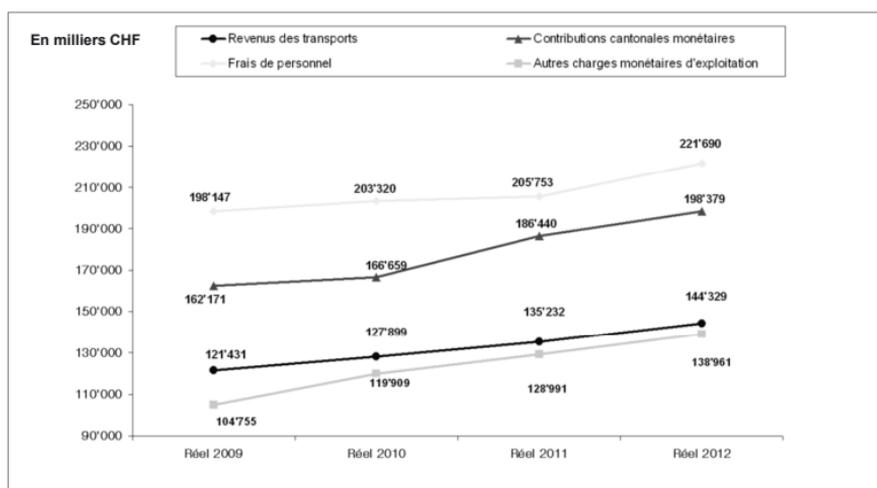
8

EVOLUTION DES FRAIS DE PERSONNEL 2009 – 2012



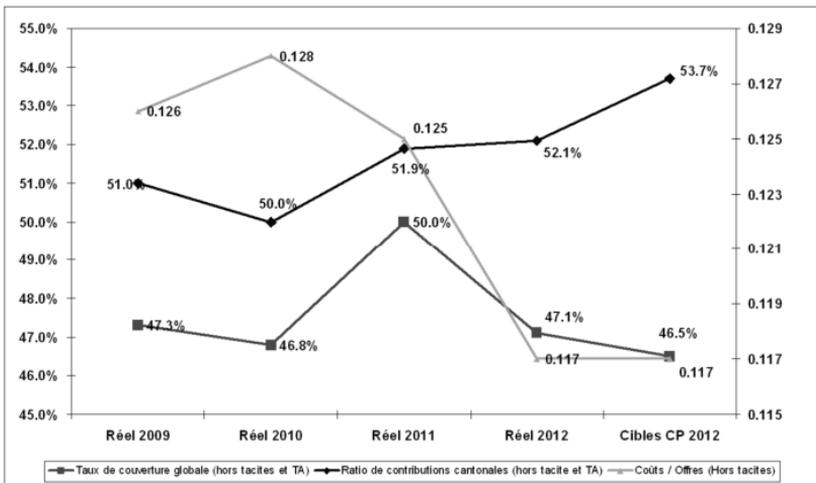
Réel 2009 statutaire, Réel 2010 à 2013 consolidé.

EVOLUTION DES PRODUITS ET DES CHARGES 2009 - 2012



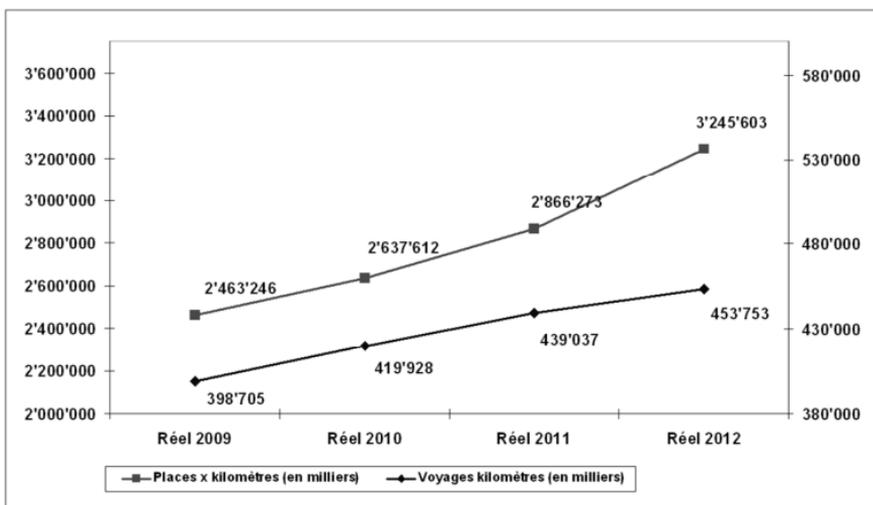
Hors subventions/coûts tacites. Réel 2009 statutaire, Réel 2010 à 2013 consolidé.

INDICATEURS FINANCIERS DU CONTRAT DE PRESTATIONS



Réel 2009 statutaire, Réel 2010 à 2013 consolidé.

EVOLUTION DES PLACES ET VOYAGES X KM 2009 – 2012



Places kilomètres totales, y compris France.

SUIVI DES INVESTISSEMENTS

En CHF	Désignation	Engagé 2011-2012	PPF 2011-2012
	Bâtiments	13'030'873	18'062'800
	Installations Fixes	10'515'363	13'360'000
	Terrains, Bâtiments & Installations Fixe	23'546'236	31'422'800
	Bureautique & Mobilier	0	700'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunicat	2'570'056	4'648'050
	Outils, Machines & Installations Aut	1'778'639	1'400'000
	Equipements, Machines & Autres Immobili	4'348'695	6'748'050
	Autobus	38'421'152	50'860'000
	Tramways	128'534'811	138'268'000
	Trolleybus	32'218'300	36'250'000
	Equipements Embarqués	3'733'750	3'600'004
	Véhicules de Service	105'918	300'000
	Véhicules & leurs équipements	203'013'931	229'278'004
	Systèmes d'Informations & Télécommunicat	5'827'515	11'405'890
	Immobilisations Incorporables	5'827'515	11'405'890
	Investissements PPF	236'736'377	278'854'744

BILAN ACTIF

En CHF	TPG Comptes retraités	TPG PUBLICITE Comptes retraités	TPG VELO Comptes retraités	TPG France Comptes retraités en CHF	TOTAL CONSOLIDE			
					Total comptes retraités	ELIMINATIONS Débit	Crédit	Total consolidé
ACTIF								
LIQUIDITES	10'957'410	815'661	518'962	344'474	12'636'508	0	0	12'636'508
PLACEMENT A COURT TERME	0	0	0	0	0	0	0	0
DEBITEURS D'EXPLOITATION	20'469'628	2'252'092	37	0	22'721'767	0	0	22'721'767
STOCKS	17'196'355	0	0	0	17'196'355	0	0	17'196'355
AUTRES ACTIFS CIRCULANTS	10'251'922	186'979	0	207	10'439'108	0	810'193	9'628'915
TOTAL DES ACTIFS CIRCULANTS	59'875'315	3'264'732	518'999	344'682	62'993'228	0	810'193	62'183'535
TERRAINS, BÂTIMENTS INSTALLATIONS FIXES	82'691'935	0	0	0	82'691'935	0	0	82'691'935
VEHICULES ET LEURS EQUIPEMENTS	440'491'993	133'042	0	0	440'624'935	0	0	440'624'935
AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES, NET	16'489'596	193'711	0	0	16'683'296	0	0	16'683'296
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, NET	10'275'659	108'538	0	0	10'384'197	0	0	10'384'197
TRAVAUX D'INVESTISSEMENTS EN COURS	25'609'915	0	0	0	25'609'915	0	0	25'609'915
AVANCES SUR ACHATS D'IMMOBILISATIONS	39'538'199	0	0	0	39'538'199	0	0	39'538'199
PARTICIPATIONS MISES EN EQUIVALENCE	1'922'875	0	0	217'236	2'140'111	0	1'922'875	217'236
ACTIFS FINANCIERS A LONG TERME	743'116	0	0	0	743'116	0	0	743'116
TOTAL DES ACTIFS IMMOBILISES	617'763'061	435'291	0	217'236	618'475'606	0	1'922'875	616'492'733
TOTAL DE L'ACTIF	676'638'386	3'699'023	518'999	561'912	681'469'336	0	2'733'069	678'676'267

BILAN PASSIF

En CHF	TRG	TRG PUBLICITE	TRG VELO	TRG France	TOTAL CONSOLIDE			
	Comptes retraies	Comptes retraies	Comptes retraies	Comptes retraies en CHF	Total comptes retraies	ELIMINATIONS		Total consolidé
					Débit	Credit		
CREANCIERS D'EXPLOITATION	22'920'091	350'124	0	0	23'270'215	0	0	23'270'215
PART A COURT TERME DES PROVISIONS	826'949	0	0	0	826'949	0	0	826'949
EMPRUNTS ET DETTES A COURT TERME	4'972'187	0	0	0	4'972'187	0	0	4'972'187
PART A COURT TERME DES DETTES A LONG TERME	14'069'996	0	0	0	14'069'996	0	0	14'069'996
AUTRES ENGAGEMENTS A COURT TERME	44'556'598	2'211'921	39'324	190'170	48'998'913	6'000'193	0	48'108'720
TOTAL DES EXIGIBLES A COURT TERME	87'235'718	2'561'944	39'324	190'170	90'027'155	6'000'193	0	89'216'962
EMPRUNTS ET DETTES A LONG TERME	477'288'868	0	0	0	477'288'868	0	0	477'288'868
PROVISIONS A LONG TERME	264'096	0	0	0	264'096	0	0	264'096
ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU PERSONNEL	33'141'208	0	0	0	33'141'208	0	0	33'141'208
TOTAL DES ENGAGEMENTS A LONG TERME	510'691'958	0	0	0	510'691'958	0	0	510'691'958
SOUS-TOTAL DU PASSIF	597'927'676	2'561'944	39'324	190'170	607'719'113	6'000'193	0	599'908'920
CAPITAL D'ODOTATION	44'000'000	300'000	600'000	124'368	44'924'368	604'368	0	44'000'000
FONDS DE RESERVES	34'069'833	641'131	0	167'871	34'878'834	729'254	467'177	34'126'258
Fonds de réserve antérieur à 1996	2'972'887	0	0	0	2'972'887	0	0	2'972'887
Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	2'234'749	0	0	0	2'234'749	0	0	2'234'749
Résultats cumulés régional depuis 1996	+1'167'872	0	0	0	-1'167'872	0	0	-1'167'872
Fonds de réserve	29'386'722	641'131	0	253'288	30'281'141	730'455	327'179	29'404'116
Fonds de réserve consolidation	786'724	0	0	0	786'724	0	0	786'724
Différence de conversion	-132'578	0	0	-85'717	-218'295	77'843	149'996	-84'246
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	641'089	186'947	79'673	79'709	987'425	346'321	0	641'089
Résultat de l'exercice à affecter aux résultats cumulés réseau	+1'321'174	0	0	0	-1'321'174	0	0	-1'321'174
Résultat de l'exercice à affecter aux résultats cumulés réseau	1'468'554	0	0	0	1'468'554	0	0	1'468'554
Résultat de l'exercice à affecter aux réserves	147'379	186'947	79'673	79'709	463'715	0	0	463'715
Résultat lié à la consolidation	346'321	0	0	0	346'321	346'321	0	0
CAPITAUX PROPRES	34'710'721	828'079	79'673	247'363	35'865'834	1'863'684	467'177	34'767'347
TOTAL DU PASSIF ET CAPITAUX PROPRES	676'638'396	3'690'923	518'998	561'911	687'469'326	2'268'246	467'177	676'676'287

Rapport du 22 avril 2013
CA du 22 avril 2013
GED #49196 V1

ANNEXE 2

RAPPORT DE REALISATION DE L'OFFRE 2012

Sommaire :

I.	<i>Synthèse et évènements marquants</i>	3
II.	<i>Réalisation de l'offre et bilan des pénalités</i>	6
a)	Offre quantitative de transport	6
b)	Performance environnementale.....	16
c)	Maîtrise Financière	18
d)	Bilan des pénalités pour l'année 2012	21
III.	<i>Moyens financiers de mise en œuvre de l'offre</i>	22
a)	Compte de résultat simplifié.....	22
b)	Suivi des investissements.....	23
IV.	<i>Aspects qualitatifs de l'offre</i>	25
a)	Qualité de service	25
b)	Qualité environnementale	30
c)	Sécurité et Santé.....	32
V.	<i>Recommandations pour l'étape du 15 décembre 2013</i>	33

I. Synthèse et événements marquants

Janvier

Le nouveau réseau mis en service le 11 décembre 2011 rencontre de grosses difficultés de fonctionnement et peine à satisfaire les utilisateurs. Une cellule d'accompagnement, composée de représentants des tpg, du canton, de la Ville de Genève et de la Police cantonale se réunit régulièrement pour apporter des améliorations.

Février

Le trafic se fluidifie sur le pont du Mont-Blanc grâce à l'ouverture d'une voie réservée aux bus.

Mars

Les tpg font don de 9 autobus déclassés à la Tunisie. Ces véhicules seront dévolus au transport de jeunes enfants, personnes âgées ou à mobilité réduite dans divers districts tunisiens. Les Transports publics genevois se réjouissent de cette opération rendue possible grâce à une collaboration réussie avec l'Union Tunisienne de Solidarité Sociale (UTSS), l'Ambassade de Tunisie en Suisse et la Fondation Suisse Maroc pour le Développement Durable (FSMD).

Avril

La ligne 32 reprend du service le 16 avril dans le quartier de Plainpalais et de la Jonction grâce à l'octroi des fonds nécessaires par le Conseil municipal de la Ville de Genève.

Mai

Les tpg reçoivent le nouveau label « 1+ pour tous », créé par le canton de Genève pour récompenser les entreprises ayant engagé des chômeurs de longue durée. C'est une reconnaissance supplémentaire des valeurs sociales et éthiques qui guident la politique d'emploi au sein de l'entreprise.

Juin

Les tpg sont invités d'honneur au Salon européen de la mobilité « Transports publics 2012 » qui se tient à Paris ; l'occasion de rappeler qu'ils seront l'hôte local du 60^e Congrès mondial de l'UITP qui se tiendra, quant à lui, à Genève en mai 2013.

Les tpg et les Genevois célèbrent les 150 ans du tram et les 70 ans du trolleybus à Genève au cours d'un week-end de fête avec une parade spectaculaire de véhicules historiques sur le parcours de la ligne 12, la plus ancienne ligne de tram toujours en activité, une soirée du personnel et des retraités chaleureuse et en musique, et une journée portes ouvertes au Bachet et à la Jonction.

Juillet

Pour la première fois, la police des transports patrouille pour le compte des tpg, qui se conforment ainsi à la nouvelle Loi fédérale sur les organes de sécurité des entreprises de transport public (LOST) et améliorent significativement la sûreté du personnel et de la clientèle.

Les tpg reçoivent leur 14^e tram Tango, qui a la particularité d'être équipé de batteries « supercaps ». Ce système lui permet de récupérer l'énergie de freinage pour réduire sa consommation électrique et de circuler sur une distance plane d'environ 400m sans raccordement aux lignes aériennes.

Août

Les tpg lancent sur twitter @TPG_Infotrafic, un canal supplémentaire pour informer les clients des perturbations en temps réel.

Septembre

Les collaborateurs et collaboratrices des tpg élisent leurs trois nouveaux représentants au Conseil d'administration.

Rentrée scolaire pour les premiers candidats aux formations Management et Leadership du nouveau programme Cap Manager, destiné à former les futurs cadres et cadres supérieurs de l'entreprise.

La conseillère d'Etat en charge de la mobilité présente « 30 mesures » pour améliorer le fonctionnement des transports collectifs dans l'agglomération. Une grande partie concerne les tpg et sera introduite au changement d'horaire de décembre.

Octobre

Le nouveau Conseil d'administration entre en fonction le 1^{er} octobre. Son mandat s'étendra jusqu'au 31 mai 2014. Neuf des administrateurs faisaient partie de l'ancien Conseil et ont été reconduits dans leurs fonctions, neuf siègent pour la première fois.

Novembre

Suite aux nombreuses réclamations reçues au cours de l'année, les tpg convient leurs utilisateurs à venir à leur rencontre au cours d'une matinée d'échange à Palexpo. 150 clients répondent présents et participent à des ateliers et des discussions qui leur permettent d'exprimer leurs attentes et de recevoir des informations sur le réseau et l'entreprise en général.

Décembre

Au changement d'horaire du 9 décembre, suppression de certains terminus intermédiaires et doubles terminus, suppression progressive de l'horaire « petites vacances », création de la ligne 25 pour une desserte Thônex-Vallard - Jardin Botanique, via rue du Rhône et pont du Mont-Blanc, extension de l'heure de pointe du soir de 19h à 20h pour les lignes urbaines.

Le nouveau lecteur d'écran d'Apple permet aux utilisateurs malvoyants de l'application iPhone des tpg d'obtenir des indications sonores. L'application inclut aussi un pictogramme signalant les véhicules à plancher bas aux personnes à mobilité réduite.

II. Réalisation de l'offre et bilan des pénalités

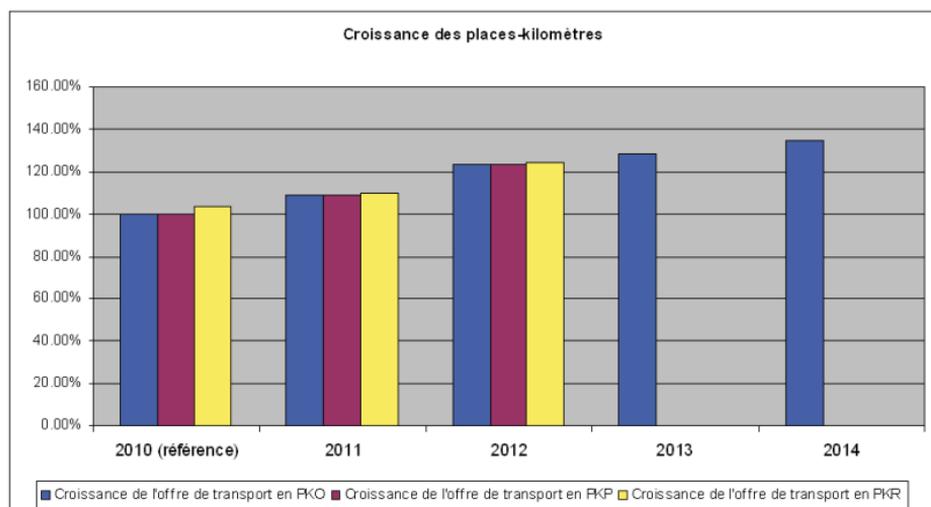
a) Offre quantitative de transport

Objectif : les indicateurs quantitatifs de l'offre de transport permettent de suivre l'évolution et vérifier l'atteinte des objectifs au cours du contrat de Prestations 2011 / 2014.

- **Augmentation des Places Kilomètres Réalisées** : **Objectif atteint**

Définition : Cet indicateur est mesuré en places x kilomètres (PKR). Il permet de mesurer l'offre de transport réalisée par rapport à l'offre planifiée.

en millions	PKP 2010	Cible 2012	PKR 2012
Valeur relative (PKP 2010 référence)	100.0%	123.5%	124.3%
Valeur absolue	2'510	3'100	3'121



Evolution réalisée de l'offre (PKR)

	PKR 2002	PKR 2006	PKP 2010	PKR 2010	PKR 2011	PKR 2012
Lignes Principales Tramways	375'406'405	587'296'411	843'940'000	831'620'886	944'330'664	1'240'113'336
Lignes Principales Trolleybus	392'294'210	428'062'833	462'420'000	462'217'277	474'528'770	442'202'736
Lignes Principales Autobus	617'392'020	731'603'267	712'130'000	746'060'577	748'669'723	786'750'128
Lignes Secondaires Autobus	83'337'866	103'977'976	148'740'000	172'466'602	169'371'122	202'388'687
Lignes Régionales Autobus	199'409'760	267'637'713	336'410'000	386'484'137	408'309'342	444'266'963
Lignes Scolaires	6'266'780	6'876'747	6'990'000	6'829'936	6'062'472	6'924'791
Total	1'673'107'040	2'124'453'937	2'509'630'000	2'603'658'414	2'751'272'093	3'120'636'630
Part sous-traitants				11.4%	11.0%	10.6%

La cible, fixée dans le contrat de Prestations et adaptée dans le rapport relatif à l'étape du 11 décembre 2011 pour la progression de l'offre de transport, a été atteinte, même largement dépassée.

Planifiée à +23,5% pour l'année 2012 par rapport à l'année 2010, la progression des places kilomètres réalisées s'est élevée à +24,3% versus 2010, soit une amélioration de +3,4% par rapport à la cible contractualisée dans le rapport de l'étape du 11 décembre 2011.

A la lecture de ce tableau, nous constatons une importante progression des PKR, par rapport à l'année 2011 sur les lignes tramways, soit +31,4%. Cette progression planifiée est à attribuer essentiellement à la mise en exploitation de l'extension TCOB, au nouveau concept d'exploitation et à l'engagement systématique de convoi de 53 mètres « DUWAG » sur la ligne 12.

L'offre trolleybus a diminué de -6,8% par rapport à l'année précédente. Cette diminution est à attribuer à la refonte du réseau trolleybus découlant de la mise en service de l'extension tramway section Cornavin - Onex - Bernex (TCOB) qui a été mise en exploitation lors de l'étape du 11 décembre 2011. Concrètement, nous avons démantelé les infrastructures de ligne de contact trolleybus sur l'axe de la Rte de Chancy et la rue de Bernex sur le tronçon allant de l'arrêt « Quidort » à « Bernex-Saule ». Cette diminution d'offre n'a pas été compensée par l'amélioration générale des fréquences du réseau trolleybus.

Le réseau principal urbain autobus voit son offre augmentée de +4,9% par rapport à l'année 2011. Quant au réseau secondaire autobus, il voit son offre PKR augmenter de +19,5%. Cette augmentation est à attribuer à l'adaptation générale planifiée du réseau, ceci en termes de parcours et de fréquences.

Le réseau autobus régional progresse de +8,8% suite à l'amélioration des cadences en heures de pointe, passage de 20' à 15' du lundi au vendredi des lignes A, K, L. Les lignes E et G ont également vu leur cadence améliorée en heures de pointe, soit un passage de 15' à 9', respectivement de 20' à 8'.

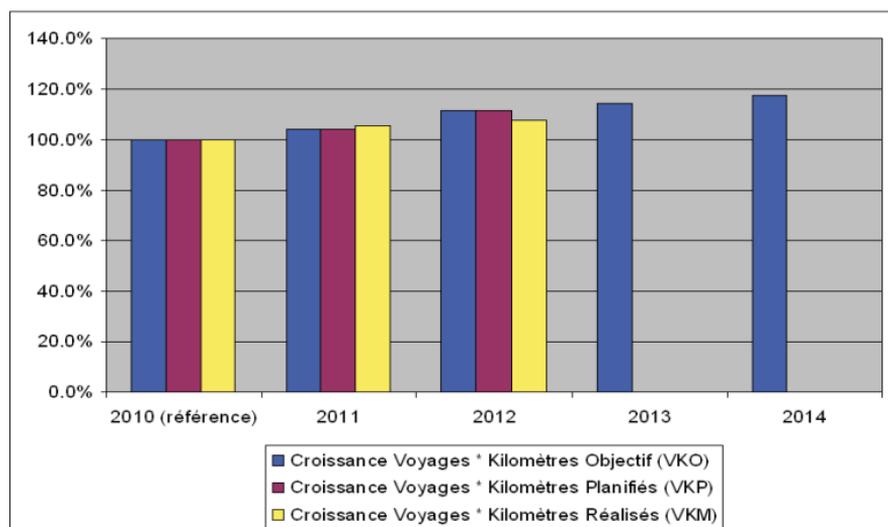
En ce qui concerne les courses scolaires, la diminution des PKR, -2,2%, provient essentiellement de l'adaptation aux besoins des Cycle d'orientation et Collèges intervenue durant la période horaire (Adaptation de l'horaire à la reprise scolaire de septembre).

Enfin, la part de l'offre réalisée par nos sous-traitants est en légère baisse depuis deux ans pour perdre 0,4% entre 2011 et 2012.

- **Fréquentation (VKM) :** **Objectif non atteint mais dans la limite de tolérance de 5%.**

Définition : Cet indicateur est mesuré en voyage x kilomètres (VKM). Il permet de mesurer les kilomètres parcourus par les voyageurs.

en millions	VKP 2010	Cible 2012	VKM 2012
Valeur relative (PKP 2010 référence)	100.0%	111.8%	108.9%
Valeur absolue	405	452	441



Evolution réalisée de la fréquentation (VKM)

	VKM 2002	VKM 2006	VKP 2010	VKM 2010	VKM 2011	VKM 2012
Lignes Principales Tramways	50'279'638	79'617'063		147'188'991	159'073'123	183'169'838
Lignes Principales Trolleybus	57'751'266	62'196'700		82'278'823	82'938'801	69'506'256
Lignes Principales Autobus	99'791'024	108'707'201		113'235'574	116'812'986	117'029'012
Lignes Secondaires Autobus	7'277'618	8'895'582		12'539'332	13'685'082	14'961'420
Lignes Régionales Autobus	30'260'695	40'753'305		52'886'989	53'364'019	55'165'379
Lignes Scolaires	1'919'776	1'711'364		1'275'889	1'376'979	1'191'927
Total	247'280'017	301'881'215	405'000'000	409'405'598	427'250'990	441'023'831

La progression de la fréquentation en 2012 est de +8,9 % versus 2010.

L'indicateur est inférieur à la cible, mais dans la tolérance de 5%. La croissance par rapport à 2011 est de 3.2%.

Nous constatons une progression des voyages de 8,59% entre les périodes horaires 2011 et 2012. Cette progression est à attribuer à deux facteurs, l'augmentation de la fréquentation et des transbordements découlant de l'image du nouveau réseau. L'augmentation des voyages sur le réseau tramway est de +22,5%. Quant au réseau trolleybus et autobus, le nombre de voyages est stable.

Le second constat que nous pouvons effectuer est que la fréquentation exprimée en VKM progresse selon un facteur de 0,24 par rapport à l'offre exprimée en PKR. Cette valeur est en retrait des statistiques européennes, facteur qui se situe à -0,4. Nous pouvons en déduire que l'offre proposée par les tpg n'a pas répondu pleinement aux attentes de la population genevoise. Néanmoins, nous devons nuancer ce constat, sachant que d'énormes changements sont intervenus le 11 décembre 2011 et qu'un temps d'adaptation est nécessaire à la clientèle pour s'approprier la nouvelle offre et pour l'utiliser au mieux.

Le tableau ci-dessus montre une amélioration de la fréquentation sur le réseau tramway de +15,1% par rapport à l'année 2011. Ainsi, la fréquentation exprimée en VKM progresse selon un facteur de 0,48 par rapport à l'offre exprimée en PKR. Cette valeur s'inscrit pleinement dans les statistiques européennes, malgré les transbordements supplémentaires.

Par rapport à l'année 2011, nous constatons une baisse de la fréquentation sur le réseau trolleybus de -16,8%. Cette baisse va de paire avec la baisse de l'offre, mais découle également d'un report de la clientèle vers le tramway sur l'axe Bernex - Onex - Lancy.

La fréquentation des lignes principales autobus est stable par rapport à l'année précédente et ceci malgré l'amélioration de l'offre en termes de PKR, +4,9%.

L'augmentation de la fréquentation de +9,3% et +3,4% sur les lignes autobus secondaires, respectivement régionales est à mettre en relation avec l'amélioration de l'offre. Nous constatons que la fréquentation ne réagit pas uniformément par rapport à la progression de l'offre sur les lignes autobus secondaires et régionales.

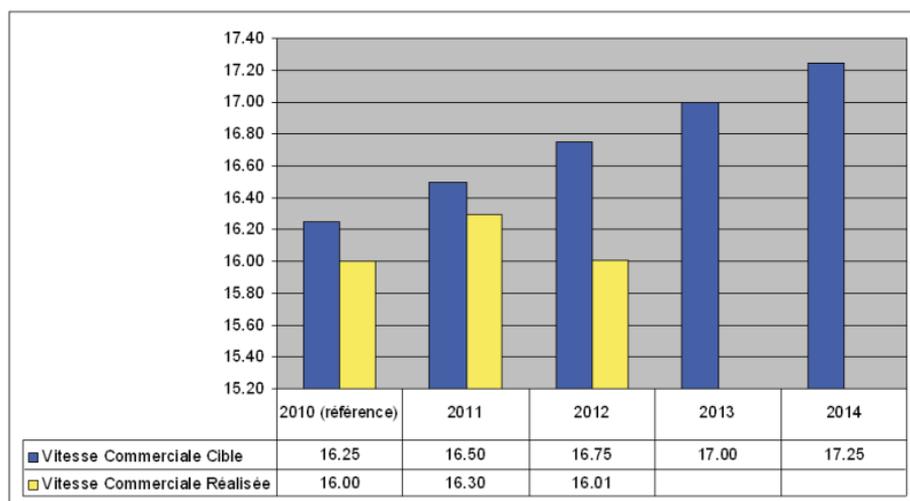
En ce qui concerne les lignes scolaires, la diminution de la fréquentation est de 13,5%.

La poursuite de la stratégie de ventes des abonnements annuels consistant à aller chercher les clients potentiels là où ils vivent (communes) et là où ils travaillent (entreprises) continue à porter ses fruits.

Il en est de même pour le segment « touristes », avec l'introduction en 2007 de la « Geneva Transport Card ». En effet, tous les visiteurs logeant dans un des hébergements genevois (hôtels, auberges ou campings) ont la possibilité d'accéder gratuitement au réseau des Transports publics genevois. Cette facilité, financée par les nuitées, continue à inciter le report modal et présente une attractivité indéniable pour la Genève touristique.

- **Vitesse Commerciale : Objectif non atteint mais dans la limite de tolérance de 5%.**

Définition : Cet indicateur est mesuré en kilomètres / heure (Km/H). Il permet de mesurer la vitesse de progression des véhicules.



Vitesses commerciales

en km/heure	VCom 2006	VCom 2010 planifiée	VCom 2010 réalisée	VCom 2011	VCom 2012
Lignes Principales Tramways		16.00	15.85	16.57	16.26
Lignes Principales Trolleybus		14.90	15.04	14.61	14.38
Lignes Principales Autobus		17.25	16.68	17.12	16.80
Total	15.75	16.25	16.00	16.30	16.01

En préambule, nous constatons une saturation de plus en plus importante du réseau routier genevois qui pèjore la progression de nos véhicules avec pour corollaire un impact négatif sur la vitesse commerciale.

Pour étayer ce qui précède, il suffit de prendre pour exemple la création de la VRB sur le Pont du Mont-Blanc qui nous a permis un gain de 4' en HPM et HPS sur le tronçon allant des arrêts « Place des Eaux-vives » à « XXII Cantons » via le Pont du Mont-Blanc. Malheureusement ce gain de temps de parcours est pèjoré par les conditions de circulation toujours plus difficiles de part et d'autre du secteur concerné. Aussi, nous avons été contraints d'augmenter les temps de parcours des lignes 6, 8 et 9 d'une minute entre 2012 et 2013.

Cela étant dit, la vitesse commerciale moyenne (Vcom) pour l'année 2012 est de 16,01 km/h. Elle n'atteint pas l'objectif fixé qui est de 16.75 km/h mais reste dans les 5% de tolérance admis dans le contrat de Prestations.

Par rapport à l'année 2011, nous constatons que la vitesse commerciale se dégrade de 1,8 %, pour revenir à hauteur de la Vcom 2010.

Lignes principales tramways

La vitesse commerciale moyenne du réseau tramway se dégrade et passe de 16,57 km/h en 2011 à 16,26 km/h en 2012.

Entre 2011 et 2012, la Vcom des lignes 12 et 15 a diminué de 2,6% respectivement de 1,2%.

En ce qui concerne la ligne 14, nous constatons une amélioration de la Vcom, celle-ci passe de 16,21 à 18,78 km/h.

Cette amélioration découle du prolongement de la ligne avec la mise en exploitation le 11 décembre 2011 de l'extension tramway Cornavin - Onex - Bernex (TCOB). La qualité de la progression de la ligne 14 allant de l'arrêt « Les Esserts » au terminus « P+R Bernex » sur l'axe de la Rte de Chancy où les tramways circulent en site propre, répond largement à nos attentes.

Il est à noter, que malgré une régulation défaillante sur le tronçon allant des arrêts « Les Esserts » à « Cornavin » sur l'axe du TCOB où nos véhicules n'ont jamais atteint les temps de parcours planifiés initialement. Néanmoins ce constat est partiellement compensé par la bonne progression de la ligne sur le deuxième secteur de la Rte de Chancy.

Lignes principales trolleybus

Pour la seconde année consécutive, le réseau principal trolleybus voit sa vitesse commerciale moyenne régresser pour passer de 14,61 km/h à 14,38 km/h. Ce résultat est à imputer principalement au changement de structure du réseau, soit la suppression de la branche du réseau située sur l'axe de la route de Chancy et de la rue de Bernex et la concentration du réseau en milieu urbain qui en a découlé.

La Vcom des lignes 2 et 19 passe de 16,47 km/h en 2011 à 15,58 km/h en 2012, respectivement de 16,47km/h à 15,96km/h.

La Vcom des lignes 3, 6 et 7 reste stable, alors que celle de la ligne 10 chute de 14,72km/h à 12,95 km/h. En ce qui concerne cette dernière ligne, cette dégradation est à attribuée au changement de parcours de la ligne qui est devenu plus urbain.

Lignes principales autobus

En ce qui concerne les lignes autobus principales, il en est de même que pour les lignes principales trolleybus. La Vcom est en baisse de 0,32 km/h pour atteindre 16,80 km/h. Ce résultat est à imputer principalement au changement de structure du réseau.

Les lignes 1, 5, 8, 9, 21 et 22 voient leur Vcom progresser, alors que la ligne 4 régresse et les lignes 11, 23 et 28 restent stables.

Travaux en faveur de la Vcom

La réalisation des travaux planifiés par la Direction Générale de la Mobilité (DGM) pour la rénovation des régulateurs des carrefours, la création de voies réservées bus (VRB), l'amélioration de marquages et de voiries ayant eu un impact sur nos temps de parcours n'a pas permis de compenser les difficultés de progression que nous rencontrons sur l'ensemble de notre réseau tout au long de l'année. Force est de constater que notre Vcom s'est dégradée sur les trois modes d'exploitation du réseau en 2012.

Exemples d'actions menées en faveur de la vitesse commerciale :

- *Avenue Tronchet* : Mise en place d'une VRB jusqu'à la Rte de Jussy et aménagement des arrêts.
- *Axe Charmilles-Nations* : Création d'un îlot à la hauteur de l'arrêt Wendt et d'une VRB
- *Rte de Pré-Bois* : Création d'une VRB
- *Secteur de Rive* : Optimisation de la régulation entre le rond-point de Rive et le Bd Helvétique
- *Pont du Mont-Blanc* : Aménagement d'une VRB
- *Rue François-Dussaud* : Aménagement d'une VRB

A noter que la comparaison avec d'autres grandes villes suisses est difficile. En effet, la Vcom est intimement liée aux spécificités propres à chaque réseau :

- Structure du réseau.
- Pourcentage de parcours en site propre.
- Distance entre arrêts.
- Priorité générale accordée aux TC.

Cependant, même sans avoir le bénéfice de pouvoir analyser des données existantes, les tpg désirent faire progresser leur Vcom pour démontrer l'efficacité (*aller plus vite, c'est utiliser moins de véhicules*) qui leur est désormais reconnue sur tous les autres plans.

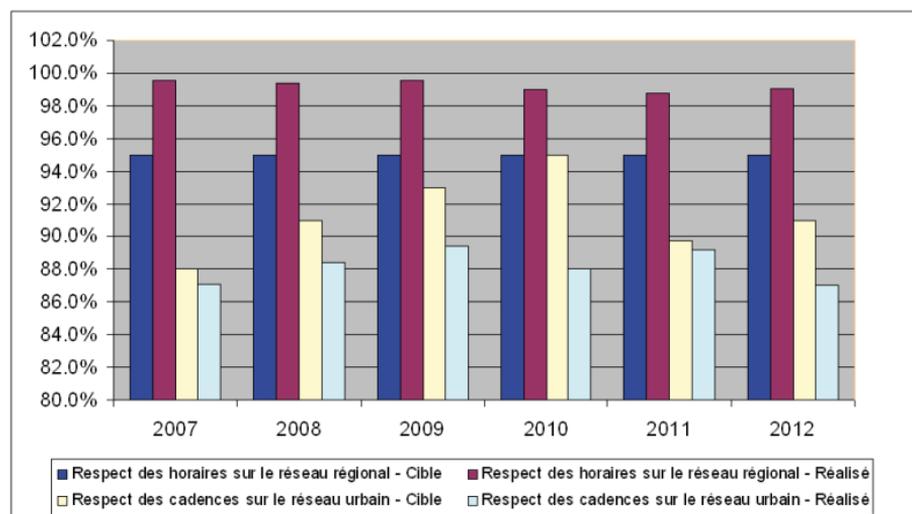
Enfin, pour terminer sur une touche optimiste, il est important de relever que la démarche relative à l'amélioration de la Vcom s'inscrit dans le moyen et le long termes et que dans ce contexte, le groupe de travail « Vcom » mis sur pied en 2010 par la Direction Générale de la Mobilité et les tpg avec pour mission de diagnostiquer les dysfonctionnements en la matière sur le réseau, de prioriser les actions à entreprendre pour y remédier et de planifier leur réalisation, commence à porter ses fruits.

Les axes de travail pour l'année 2013 et suivantes sont dans l'ordre :

- *Ligne 4 / D, Rte de St.-Julien* : Création d'une VRB à la hauteur du chemin des Mattines.
- *Ligne 12, Tunnel de Carouge* : Amélioration de la progression des tramways entre le Rondeau de Carouge et le Bachet-de-Pesay
- *Ligne 15, Rte des Acacias* : Priorisation de la progression des tramways entre Plainpalais et P+R Etoile (Réaménagement carrefour Vernets / Dussaud)
- *Ligne C, Rte de Jussy* : Aménagement d'une VRB
- *Ligne 15, Rue de Lausanne* : Optimisation de la régulation aux carrefours de la rue de Lausanne et interdiction de tourner à gauche Av. de Monthoux
- *Lignes 22-23, Rampe du Pt.-Butin* : Prolongement de la VRB dès Pré-Monnard
- *Ligne 21, Axe Louis-Aubert / Amandolier* : Mise en place d'aménagements en faveur des TC et supprimer le stationnement le long de cet axe
- *Rue du Rhône* : Limiter les conflits TIM / TC et favoriser la progression des TC.

Horaires et intervalles de passages : **Objectif atteint**

Définition : L'indicateur « respect des horaires » pour le réseau régional correspond au pourcentage de véhicules qui ont un retard inférieur ou égal à 6' par rapport à l'horaire. Quant à l'indicateur « Respect des cadences » pour le réseau urbain, il correspond au pourcentage des courses qui ont un retard inférieur ou égal à 3' par rapport aux cadences de base.



L'objectif fixé sur le réseau régional a été dépassé de 4,1%, avec 99,1% des courses conformes à l'horaire cible, c'est-à-dire des véhicules ayant un retard inférieur ou égal à 6 minutes par rapport à l'horaire.

Respect des horaires sur le réseau régional	2006	2010	2011	2012	2013	2014
Lignes régionales - autobus	0.0%	99.0%	98.8%	99.1%		
Cible : valeur moyenne	nc	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%

Sur le réseau urbain, l'objectif fixé est atteint en considérant les 5% de tolérance. Pour rappel, cet objectif consiste à avoir des véhicules ayant un écart inférieur ou égal à 3 minutes par rapport à l'horaire de base.

Respect des cadences sur le réseau urbain	2006	2010	2011	2012	2013	2014
Lignes principales - tram		91.7%	92.4%	91.1%		
Lignes principales - trolleybus		84.4%	86.2%	83.4%		
Lignes principales - autobus		88.7%	88.4%	87.8%		
Lignes secondaires - autobus		84.5%	89.9%	87.3%		
Valeur moyenne	85.0%	88.0%	89.2%	87.1%		
Cible : valeur moyenne	nc	95.0%	89.7%	91.0%	91.5%	92.0%

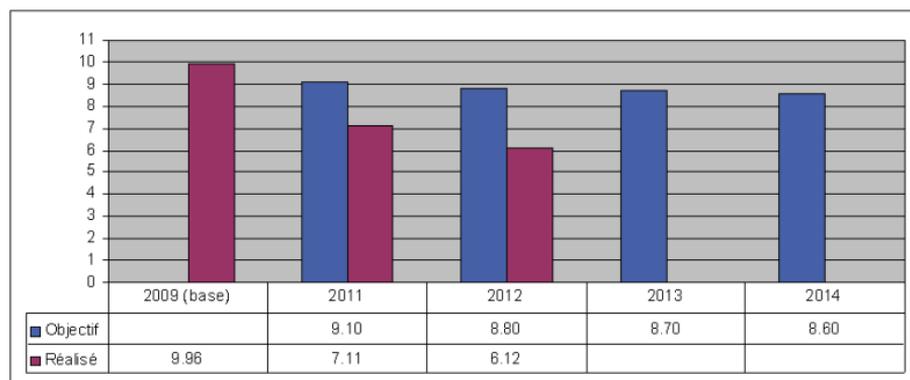
Nos véhicules paient cache les conditions générales de circulation qui deviennent de plus en plus difficiles et conflictuelles. Même si l'objectif cible est atteint en prenant en considération la marge de tolérance de 5%, le respect des cadences sur le réseau urbain se dégrade de 2,6%.

b) Performance environnementale

Objectif : les indicateurs de performance environnementale doivent permettre de vérifier que notre offre de transport s'oriente vers une offre de transport écologique.

▪ Evolution des émissions de CO2 : **Objectif atteint**

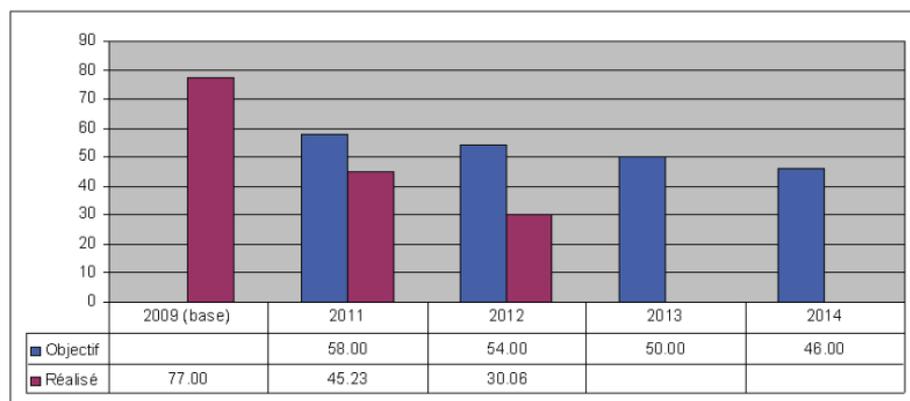
Définition : Cet indicateur correspond aux grammes de dioxyde de carbone par PKR. Il part des valeurs de référence d'émission de la base de données de l'Office Fédéral des Transports pour chaque type de matériel roulant.



Le parc de véhicules thermiques composé exclusivement d'autobus de dernière génération à faible consommation de carburant et l'augmentation importante de l'offre électrique en 2012 permettent de maintenir la valeur de l'indicateur largement en-dessous de la cible.

▪ **Evolution des émissions de NOX : Objectif atteint**

Définition : Cet indicateur correspond aux grammes d'oxyde d'azote par PKR. Il part des valeurs de référence d'émission de la base de données de l'Office Fédéral des Transports pour chaque type de matériel roulant.



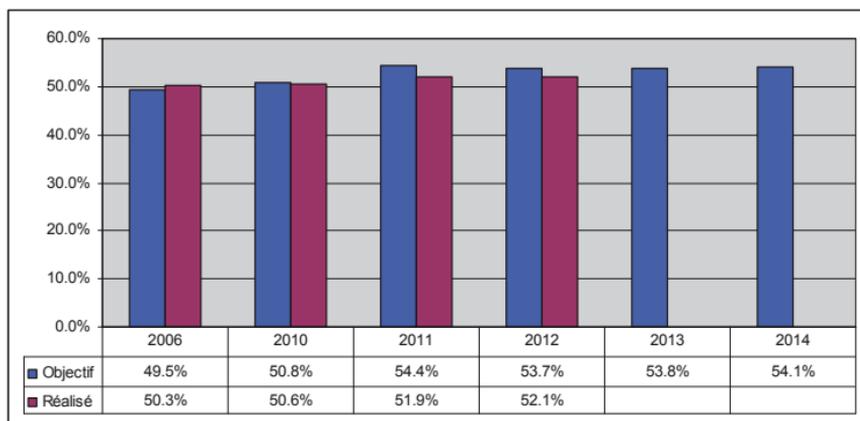
L'utilisation généralisée d'autobus de dernière génération Euro5 à catalyseur et additif ADBlue limite fortement les émissions de NOx. Cet élément combiné à l'augmentation importante de l'offre électrique en 2012 permet de maintenir la valeur de l'indicateur largement en-dessous de la cible.

c) Maîtrise Financière

- **Ratio des contributions cantonales :** **Objectif atteint**

Définition : rapport des contributions cantonales par rapport à l'ensemble des produits.

Objectif : le ratio de contributions cantonales ne doit pas être supérieur aux taux ci-dessous.

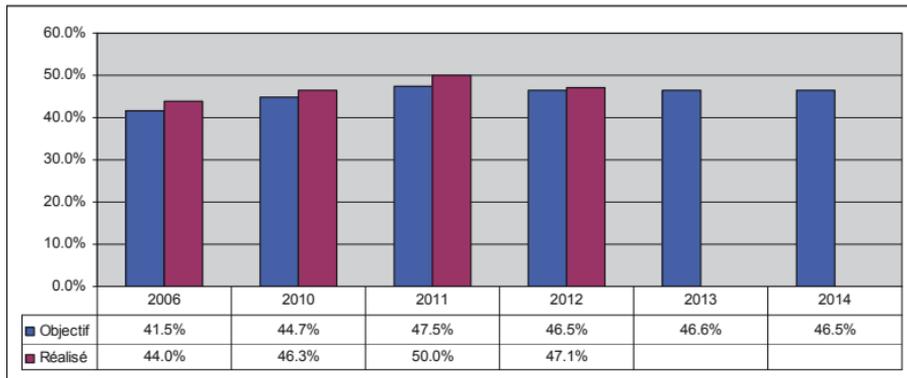


La part du Canton dans la somme totale des produits 2012 représente 52.1% alors que l'objectif fixé était de 53.7%. Par conséquent, le résultat de l'année 2012 est meilleur que l'objectif fixé dans le contrat de prestations. Ceci s'explique par des contributions cantonales monétaires inférieures (coupe de 1,572 kCHF), des revenus propres TPG supérieurs (revenus de transports et de publicité) et des contributions de tiers supérieures (communes, Confédération). A noter que les données 2011 et 2012 sont basées sur des chiffres consolidés.

- **Taux de couverture globale :** **Objectif atteint**

Définition : rapport du total des produits hors contributions publiques par rapport à l'ensemble des charges.

Objectif : le taux de couverture globale doit atteindre au moins les cibles mentionnées ci-dessous.

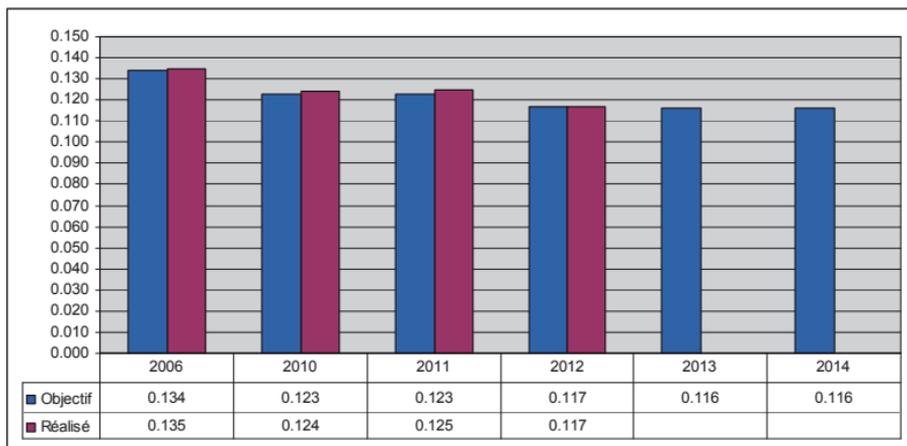


La proportion de charges couvertes par les revenus propres TPG représente 47.1% pour 2012 pour un objectif fixé à 46.5%. Comme en 2011, les objectifs ont été dépassés. Bien que les charges soient plus élevées que prévu, les revenus propres sont également plus élevés, notamment les revenus de titres de transport et de publicité. A noter que les données 2011 et 2012 sont basées sur des chiffres consolidés.

▪ **Coût de l'offre : Objectif atteint**

Définition : ratio du total des charges et des places-kilomètres réalisées (PKR).

Objectif : les coûts en rapport à l'offre doivent évoluer selon l'objectif ci-dessous.



Ce ratio met en relation le total des coûts de l'exercice avec le total de places offertes multiplié par le nombre de kilomètres réalisés. L'objectif fixé par le contrat de prestations pour 2012 a été atteint : 0.117 CHF / PKR. Ce ratio de productivité qui indique le coût d'une place kilomètre offerte est en nette amélioration par rapport à 2011. Les coûts ont en effet moins progressé que l'offre.

Remarque :

Les ratios du réalisé, y compris ceux de 2006, ont été recalculés sur la base de comptes annuels établis selon les normes comptables internationales IPSAS. L'effet sur les indicateurs des normes IPSAS est toutefois très faible et il a été dès lors décidé de ne pas recalculer les valeurs cibles. A noter que les données 2011 et 2012 sont basées sur des chiffres consolidés.

d) Bilan des pénalités pour l'année 2012

Tableau des pénalités 2012

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités maximales TPG (rappel)	Atteinte objectif	Pénalités calculées	Commentaires
1 - Places x kilomètres réalisés	oui	600'000	oui	0	
		600'000			
2 - Voyages x kilomètres réalisés	oui	300'000	oui	0	
		300'000			
3 - Vitesse commerciale	oui	450'000	oui	0	
4 - Horaires et cadences	oui	300'000	oui	0	
5 - Evol. des émissions de CO2 et NOX	non	750'000	oui	0	
		450'000			
6 - Ratio de contributions cantonales	non	450'000	oui	0	
		300'000			
7 - Taux de couverture globale	non	300'000	oui	0	
8 - Coûts / pkr	oui	300'000	oui	0	
		900'000			
TOTAL EN CHF		3'000'000		0	

L'ensemble des objectifs fixés pour l'année 2012 dans le cadre du contrat de prestations 2011-2014 ayant été atteint, le montant des pénalités calculées est nul.

III. Moyens financiers de mise en œuvre de l'offre

Fonctionnement et investissements

a) Compte de résultat simplifié

COMPTE DE RESULTAT 2012 Régime REDIP							
DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET	RÉEL	RÉEL	ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	Réal vs budget		Réal 2012 vs réel 2011	
	31.12.2012	31.12.2012	31.12.2011	CHF	%	CHF	%
PRODUITS EXPLOITATION							
Revenus de transports	144'930	144'329	135'232	-601	-0.4%	9'096	6.7%
dont revenus de transports UNRESO	128'500	127'236	119'436	-1'264	-1.0%	7'799	6.5%
Contributions de l'Etat de Genève	217'858	222'054	203'416	4'196	1.9%	18'637	9.2%
dont contributions non monétaires	17'907	23'674	16'976	5'767	32.2%	6'698	39.5%
Contributions de la Confédération	8'900	10'653	7'720	1'753	19.7%	2'933	38.0%
Contributions des communes et des Tiers	6'519	6'995	5'575	476	7.3%	1'420	25.5%
Produits d'exploitation divers	14'521	13'843	17'133	-678	-4.7%	-3'290	-19.2%
Total des produits d'exploitation	392'728	397'873	369'077	5'145	1.3%	28'796	7.8%
CHARGES D'EXPLOITATION							
Frais de personnel	223'268	221'690	205'753	-1'578	-0.7%	15'937	7.7%
Frais de véhicules	29'420	33'025	31'287	3'606	12.3%	1'738	5.6%
Frais de bâtiments et installations fixes	23'409	29'889	23'063	6'480	27.7%	6'826	29.6%
dont charges non monétaires	17'907	23'674	16'976	5'767	32.2%	6'698	39.5%
Sous-traitance de transport	37'600	37'559	33'702	-41	-0.1%	3'857	11.4%
Charges d'exploitation diverses	21'887	20'849	20'225	-1'038	-4.7%	624	3.1%
Dotations aux amortissements	41'488	38'335	33'628	-3'153	-7.6%	4'707	14.0%
Pertes sur constats et débiteurs	2'894	2'977	4'062	83	3%	-1'085	-26.7%
Total des charges d'exploitation	379'966	384'325	351'720	4'359	1.1%	32'605	9.3%
% des produits	97%	97%	95%				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	12'762	13'548	17'357	786	6.2%	-3'809	-21.9%
Produits financiers	1'123	2'504	2'421	1'381	123.1%	83	3.4%
Charges financières	18'205	15'505	18'201	-2'699	-14.8%	-2'696	-14.8%
Résultat financier	-17'082	-13'001	-15'781	4'081	-23.9%	2'779	-17.6%
Quote-part dans le résultat des sociétés associées		95	45	95		50	111.4%
RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-4'320	641	1'621	4'961	-114.8%	-980	-60.5%
Total des produits	393'850	400'472	371'543	6'621	1.7%	28'929	7.8%
Total des charges	398'170	399'830	369'921	1'660	0.4%	29'909	8.1%

L'année 2012 se solde par un résultat très proche de l'équilibre : **+0.6 MCHF**. Cette deuxième année du Contrat de Prestations 2011-2014 a été marquée au niveau des produits par l'augmentation tarifaire et au niveau des charges par la hausse des frais de personnel, de véhicules et de sous-traitance en lien avec la croissance de l'offre. Les investissements se sont poursuivis avec notamment la mise en service en 2012 de 13 tramways Stadler. Le résultat financier a bénéficié de la baisse des taux d'intérêts et de la stabilisation du taux de change par rapport à l'euro. L'augmentation des produits et des charges non monétaires pour le droit d'utilisation des infrastructures est également un élément important, mais sans effet sur le résultat.

b) Suivi des investissements

Le total des sommes engagées liées aux investissements s'élève à 236.7 MCHF pour cette deuxième année du contrat de prestations pour un objectif fixé à 278.9 MCHF.

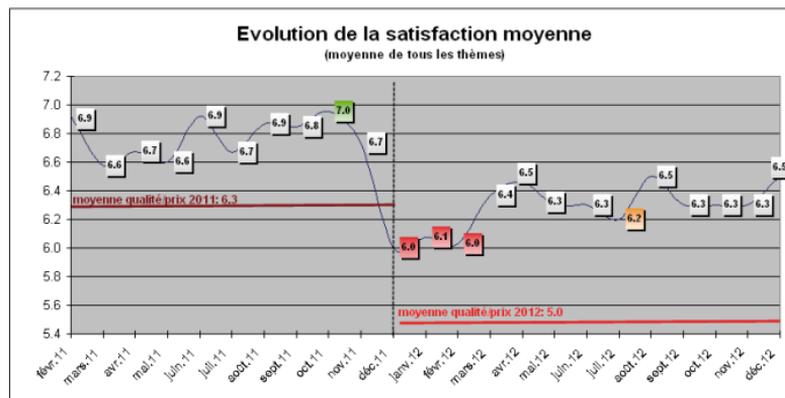
La part la plus importante de ces investissements est représentée par l'acquisition des véhicules et de leurs équipements pour 203.0 MCHF soit 86% du total. Le plus gros engagement de l'année 2012 concerne la commande de 33 trolleybus articulés dont le contrat a été signé au mois de décembre.

<i>En CHF</i>	<i>Désignation</i>	<i>Engagé 2011-2012</i>	<i>PFP 2011-2012</i>
	<i>Bâtiments</i>	13'030'873	18'062'800
	<i>Installations Fixes</i>	10'515'363	13'360'000
	<i>Terrains, Bâtiments & Installations Fixe</i>	23'546'236	31'422'800
	<i>Bureautique & Mobilier</i>	0	700'000
	<i>Instal. & Matériel Info & Télécommunicat</i>	2'570'056	4'648'050
	<i>Outils, Machines & Installations Aut</i>	1'778'639	1'400'000
	<i>Equipements, Machines & Autres Immobilis</i>	4'348'695	6'748'050
	<i>Autobus</i>	38'421'152	50'860'000
	<i>Tramways</i>	128'534'811	138'268'000
	<i>Trolleybus</i>	32'218'300	36'250'000
	<i>Equipements Embarqués</i>	3'733'750	3'600'004
	<i>Véhicules de Service</i>	105'918	300'000
	<i>Véhicules & leurs équipements</i>	203'013'931	229'278'004
	<i>Systèmes d'Informations & Télécommunicat</i>	5'827'515	11'405'890
	<i>Immobilisations Incorporelles</i>	5'827'515	11'405'890
	<i>Investissements PFP</i>	236'736'377	278'854'744

IV. Aspects qualitatifs de l'offre

a) Qualité de service

L'année 2012 a été une année difficile d'un point de vue de notre clientèle. Les nombreux changements intervenus sur le réseau ont provoqué un changement d'habitudes conséquent et ont nécessité une période d'adaptation. Après un premier trimestre compliqué au niveau de la satisfaction clients et quelques réorganisations de lignes, la satisfaction générale reprend une courbe de croissance. Elle reste cependant en-dessous des valeurs 2011 et affiche une moyenne de 6.3 (6.7 en 2011).



D'une manière générale, il existe une appréciation différente selon la consommation du service de transports qui est faite. En effet, les abonnés ont tendance à avoir une satisfaction générale plus élevée (6.5) que la clientèle occasionnelle (6.2). Ceci tend à prouver que, sur la longueur, les services donnent globalement satisfaction. Ceci se vérifie particulièrement pour le segment 16-24 ans, dont les attentes (confort, desserte notamment) sont probablement moindres.

Il n'existe cependant aucune différence entre les clients domiciliés dans les différentes couronnes (urbaines, suburbaines et périurbaines) puisque tous attribuent la note de 6.3.

Les adaptations nécessaires suite à l'étape de décembre 2011 ont provoqué une baisse de la satisfaction pour la plupart des thèmes, tels que la *rapidité de trajet*, la *ponctualité*, ou la *desserte*. La satisfaction sur la *fréquence*, quant à elle, reste stable.

D'une façon générale, l'*accueil* donne satisfaction, et plus particulièrement dans nos agences et chez nos revendeurs, dont la note est en progression (7.1 vs 6.4 en 2011).

Historiquement reconnu comme le mode de transports publics préféré des Genevois, le tram a particulièrement souffert du changement de concept. Ce dernier a provoqué une augmentation des correspondances, ce qui a impacté négativement la satisfaction des lignes de trams. Les lignes n'ayant subi aucun changement sont par ailleurs les mieux notées (8, 22, 23).

TOP 18

Lignes	2011	2012	variation
8	7.62	7.52	-1%
22	7.28	7.48	3%
23	7.14	7.48	5%
10	7.52	7.42	-1%
4	7.74	7.26	-6%
42	6.65	7.25	9%
A	6.64	7.23	9%
D	7.53	7.19	-5%
9	7.42	7.16	-3%
5	7.85	7.16	-9%
11	6.84	7.12	4%
21	7.38	7.10	-4%
15	7.82	7.07	-10%
7	7.33	7.06	-4%
E	6.96	7.05	1%
K	6.59	6.93	5%
6	7.17	6.91	-4%
3	7.52	6.90	-8%

BOTTOM 18

Lignes	2011	2012	variation
34	6.25	5.31	-15%
44	6.44	5.76	-11%
Y	6.70	6.08	-9%
53	6.35	6.15	-3%
C	5.52	6.20	12%
51	7.24	6.56	-9%
L	7.12	6.57	-8%
G	6.79	6.61	-3%
Z	7.29	6.62	-9%
14	7.67	6.65	-13%
2	7.23	6.67	-8%
12	7.39	6.72	-9%
31	6.42	6.72	5%
19	7.13	6.76	-5%
E	7.14	6.79	-5%
28	6.51	6.83	5%
I	7.06	6.83	-3%
41	6.82	6.89	4%

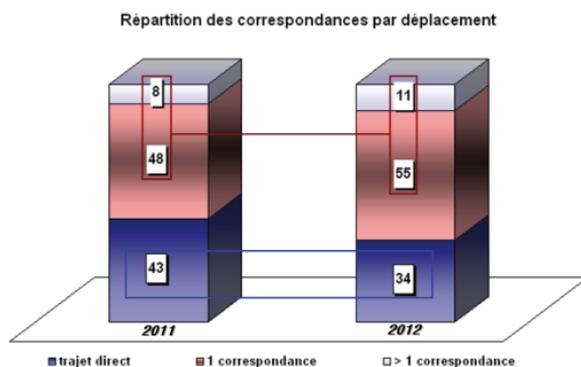
note: les lignes ayant moins de 20 répondants ont été exclues

La refonte du site internet porte ses fruits et est accueillie avec satisfaction par la clientèle, avec une moyenne de 7.5 sur l'année 2012. Traditionnellement, l'information en cas de situations perturbées est la plus sensible chez nos clients, et la plus compliquée à mettre en place. Cela se traduit par une moyenne de 5.1. Cette note peut être expliquée quantitativement par le nombre conséquent de perturbations qu'a connu le réseau en début d'année, conjuguées aux nombreux changements sur le réseau. De nombreuses améliorations ont été apportées au niveau de l'information en temps réel et l'application pour iPhone ainsi que le site mobile dédié aux smartphones sont un véritable succès. Ces outils sont particulièrement appréciés par la cible des 16-24 ans.

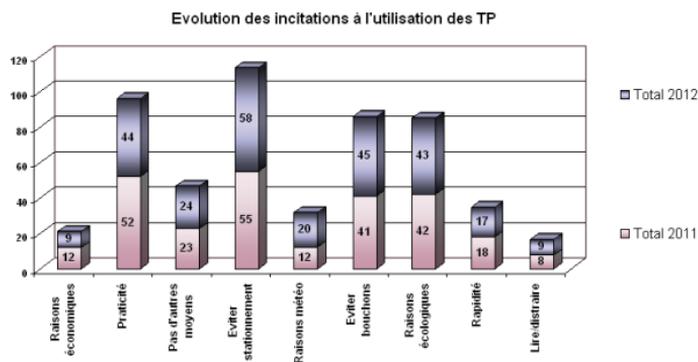
Les variations les plus importantes par rapport à 2011 concernent l'information sur les correspondances, ainsi que les informations sur le réseau, avec une diminution de 16% de la satisfaction.



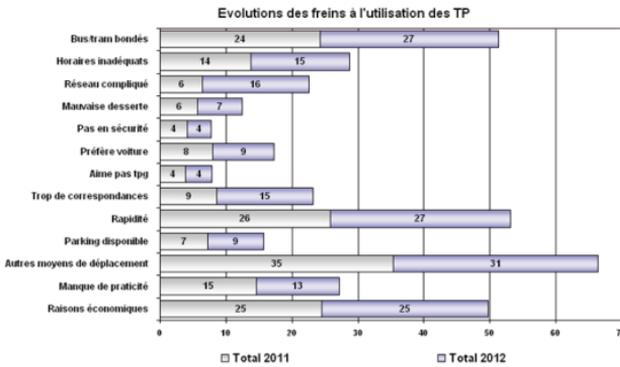
Les correspondances sont en augmentation. Les trajets directs ont globalement diminué de 21% ; la part des gens qui ont « au moins une correspondance » est en augmentation de 18%.



Il est à constater que l'utilisation des transports publics par nos clients est étroitement liée aux contraintes du trafic automobile, telles que les problèmes de stationnement ou les bouchons. Une bonne partie de la clientèle utilise cependant nos services par soucis de praticité.



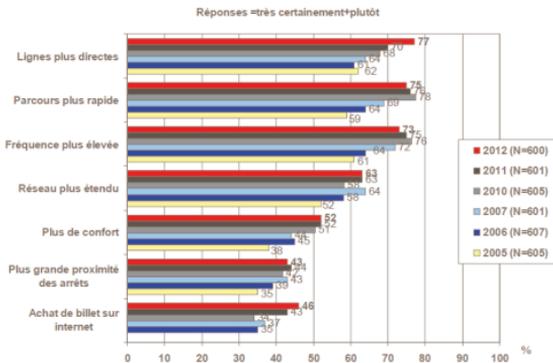
Le fait d'avoir un autre moyen de transport à disposition représente, pour une partie de la population, un levier suffisamment important pour ne pas utiliser les transports publics. Il s'agit principalement d'automobilistes exclusifs, qui en outre ne rencontrent pas de problèmes de stationnement ou de bouchons, et qui ont une attitude positive par rapport à l'automobile et à sa représentation.



Le nombre de correspondances, la rapidité des trajets, ou encore les problèmes liés aux véhicules bondés, sont les raisons les plus souvent avancées freinant l'utilisation des transports publics.

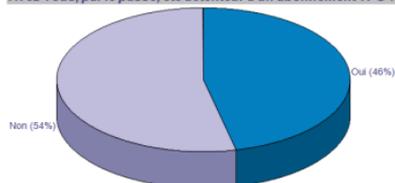
Les possibilités d'achat de titres de transports sur internet n'est pas l'élément le plus cité, mais est cependant en constante croissance.

Q6- Améliorations que pourraient réaliser les TPG et susceptibles de vous inciter à utiliser plus fréquemment les transports publics

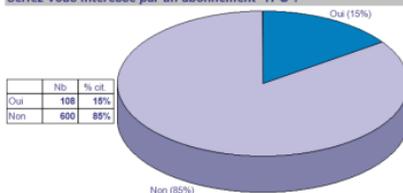


Il existe, parmi notre clientèle occasionnelle, un part importante d'individus ayant été abonnés dans le passé (46%). Il s'agissait principalement d'anciens abonnés mensuels qui répondent désormais à une offre de transport concurrentielle. La plupart de ces anciens abonnés ne souhaiterait pas revenir à un abonnement de transports publics. Il s'agit entre autre, d'une proportion non négligeable de seniors, dont les besoins en mobilité sont moindres.

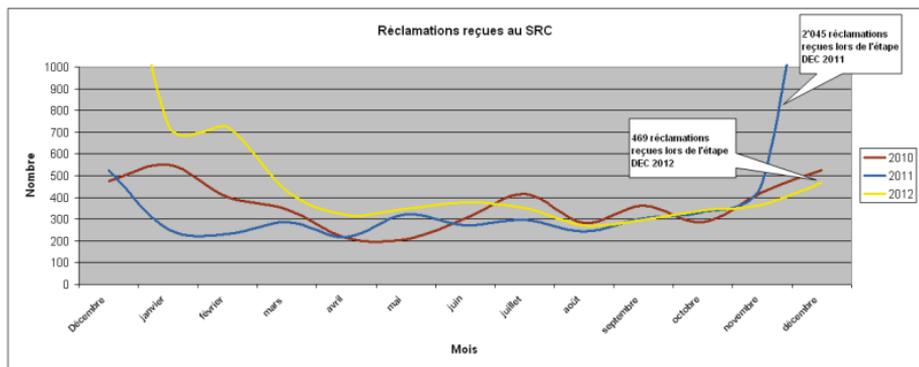
Avez-vous, par le passé, été détenteur d'un abonnement TPG ?



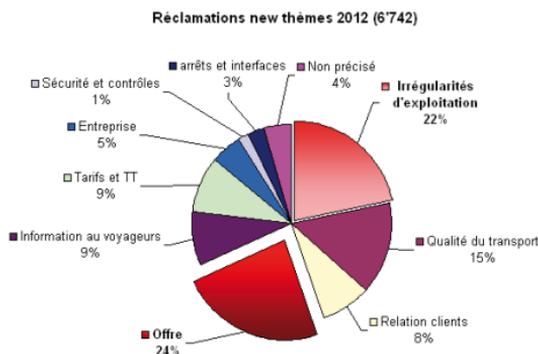
Seriez-vous intéressé par un abonnement TPG ?



Au niveau du service-clients, nous pouvons noter que le mois de février a été encore très chargé en comparaison de 2011, avec de nombreuses perturbations sur le réseau ainsi que des conditions climatiques souvent défavorables, contribuant ainsi à maintenir un taux de réclamations élevé. Le mois d'avril voit revenir un niveau normal des observations. A partir du mois de juin, et pour tout le deuxième semestre, les déprédations et les dysfonctionnements sur les DATT font l'objet de nombreuses doléances de nos clients. La bonne organisation de la rentrée scolaire dans les points de vente, ainsi que l'amélioration dans le domaine de l'information en temps réel entraînent une baisse des appels en septembre. L'étape de décembre 2012 s'est, quant à elle, déroulée sans accroc, et les activités du service-clients retrouvent leur niveau habituel (2009-2010).



Les réclamations sur "l'offre" et le nouveau réseau représentent à elles seules environ un quart des observations totales (24%). Ce thème est suivi de près par les "irrégularités d'exploitation", qui se montent à 1'464 réclamations, soit 22% du total. Les réclamations sur l'information aux voyageurs représentent 9% du volume, sont principalement dues à l'information en cas de perturbations. Le nombre confidentiel d'observations sur la sécurité est à relever (1%).



b) Qualité environnementale

Le système de management environnemental des tpg est certifié ISO 14001. Son objectif est de limiter les impacts des différentes activités sur l'environnement, à travers des objectifs et des projets. Le niveau de performance environnemental, décliné en 5 dimensions, est mesuré par des indicateurs. Il garantit également que toutes les activités des tpg sont conformes aux exigences légales en vigueur ainsi qu'aux divers standards environnementaux auxquels l'entreprise adhère.

Objectifs :

- Tester les nouvelles technologies.
- Etablir un bilan carbone.

Projet :

- Centrale Photovoltaïque.

Indicateurs environnementaux :

- Air : diminuer de 12%, par rapport à 2011, la qualité de CO2 rejetée par la consommation de gaz et de carburant.
- Energie : diminuer de 10 %, par rapport à 2011, la consommation énergétique.
- Bruit : diminuer de 5%, par rapport à 2011, le nombre de plaintes liés à des nuisances sonores.
- Eau : diminuer de 5%, par rapport à 2011, la consommation d'eau.

c) Sécurité et Santé

La Sécurité et la Santé des collaborateurs/trices de l'entreprise en fait des engagements majeurs. C'est pourquoi chaque année, le déploiement de la politique Sécurité et Santé est décliné dans un programme d'amélioration. Il garantit également que toutes les activités des tpg sont conformes aux exigences légales en vigueur ainsi qu'aux divers standards de sécurité et de santé auxquels l'entreprise adhère.

Objectif :

- Mise en œuvre de la politique de sûreté en lien avec la sécurité, via la cellule de sûreté.
- Suivi du portefeuille des actions de sûreté dans l'observatoire du risque.

Déploiement de mesures visant à améliorer la sécurité et la santé limitant les risques d'accidents du travail :

- Analyse des travaux en hauteur
- Gestion des substances dangereuses.
- Mesures d'amélioration aux places de travail.
- Poursuite des audits flash sur la sécurité dans le programme d'audits internes.
- Formation des responsables à la procédure d'accueil immédiat d'un collaborateur après un événement critique.
- Formation « Comment se comporter en cas de braquage ».
- Formation Communication Non Violente (CNV).
- Campagne de vaccination de la grippe.
- Campagne de prévention du cancer du sein.

V. Recommandations pour l'étape du 15 décembre 2013

Les Transports publics genevois ont pris durant 2012 des mesures pour répondre aux doléances qui ont suivi la mise en place du réseau de décembre 2011. Les dernières ont été mises en place le 9 décembre dernier. Pour 2013, le développement du réseau va se concentrer sur l'anticipation de la mise en place du CEVA et dans le contexte financier actuel, à adapter au plus juste sur les lignes, le niveau d'offre à la demande.

Des adaptations vont également être mises en place sur les nouveaux distributeurs de titres de transports. Avant l'été, le module de lecture des cart@bonus sera inséré sur l'ensemble du nouveau parc des distributeurs. Cette mesure permettra de retirer progressivement les anciennes machines à raison de 10 par jour.

Toujours afin de faciliter l'accès au titre de transport pour notre clientèle occasionnelle, un système d'acquisition de billet par SMS verra le jour avant la fin de l'année. Il est prévu de l'intégrer aux applications existantes (iPhone et Android)

Le changement d'horaire du 9 décembre dernier a permis de répondre en grande partie aux doléances exprimées suite à la refonte du réseau en décembre 2011.

L'étape du 15 décembre prochain sera mise en place dans un contexte financier contraignant et consistera principalement en des ajustements sur les lignes existantes, sachant que des améliorations seront apportées en cours d'année avec la mise en service au 1^{er} avril de la ligne 61 qui remplace le train en préfigurant la future liaison CEVA entre Annemasse et Cornavin, ainsi que le 8 avril de la ligne 27 qui vise, outre à redonner une liaison directe de Carouge à la Gare Cornavin, à offrir une liaison depuis le secteur des Vernets sur le cœur de ville.

Parmi les améliorations prévues pour 2014, il importe de signaler :

- Le prolongement des lignes K et L du Petit-Lancy au Stade de Genève via la halte de Lancy-Pont-Rouge.
- Sous réserve d'assurance de financement, la mise en place d'une liaison entre Chavannes-des-Bois, Sauvigny et Richelien permettant de rejoindre le centre-ville en 25 minutes par le train.
- La mise en service de trolleybus nouvelle génération au look typé « tram » équipés de systèmes d'information voyageurs plus performants et offrant un haut niveau de confort pour les clients (accès, bruit intérieur) contribuent fortement à limiter les nuisances sonores dans les quartiers traversés et participent à l'atteinte des normes OPAir et OPBruit.

Ce moyen de transport est le garant d'une efficacité de desserte particulièrement adaptée à la qualité de service attendue dans les nouveaux quartiers (Cressy - Bernex-Nord / MICA / Grands-Esserts, etc.) ou des extensions trolleybus sont projetées.

- La poursuite du travail visant à régulariser l'exploitation des lignes de tramways