

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 25 avril 2018

Projet de loi

approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2017

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,
vu l'article 60 de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013;
vu l'article 38, alinéa 2, de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975;
vu l'article 20 du règlement sur l'établissement des états financiers, du 10 décembre 2014;
vu le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2017;
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2017;
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 12 mars 2018,
décrète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2017 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les Députés,

Le projet de loi qui vous est présenté vise à approuver le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2017.

I. Préambule

Ce projet de loi se réfère à la troisième année du contrat de prestations 2015-2018 (CP 2015-2018), conclu 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 sixième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 4 décembre 2014, a été établi sur la base du Plan directeur des transports collectifs 2015-2018.

Le contrat de prestations a fait l'objet d'un premier avenant validé par le Grand Conseil le 17 décembre 2015 (L 11693) ayant pour but de modifier l'article 7 du CP 2015-2018 « Engagements financiers de l'Etat » en ajoutant un paragraphe prévoyant des indemnités supplémentaires versées sur quatre années aux TPG au titre de la monétarisation du droit de sillon (droit d'utilisation des infrastructures aériennes et au sol) en vue d'une optimisation de la TVA.

L'année 2017 a toutefois été marquée par le fait que l'indemnité cantonale a été augmentée par les députés du Grand Conseil de 5 millions de francs (L 11919 et L 11968) pour permettre le développement des lignes express et des renforts sur le réseau tramway à compter du 23 avril 2017.

De plus, suite à la votation du 21 mai 2017 refusant une augmentation des tarifs Unireso, une indemnité CTI complémentaire de 4,2 millions de francs a été versée aux TPG en compensation de la non-application de l'augmentation nationale de 3% décidée par l'Union des transports publics (UTP), conformément à sa prise en compte dans la loi 12128 adoptée par le Grand Conseil en septembre 2017.

Le Conseil d'administration des TPG a validé respectivement le 12 mars les états financiers et le 26 mars 2018 le rapport de réalisation de l'offre 2017.

II. Faits marquants de l'année 2017

Dans la continuité des années 2014, 2015 et 2016, l'année 2017 a été placée essentiellement sous le signe de l'efficience de l'offre avec la poursuite du

déploiement de mesures d'optimisation. Toutefois, des développements ont été rendus possibles, grâce au financement complémentaire voté par les députés du Grand Conseil en septembre et décembre 2016 (respectivement les lois 11919 et 11968).

Lignes de tramway

Tout comme les années précédentes, des adaptations ont été apportées afin d'optimiser l'horaire 2017 sans dégrader le confort des usagers. Cela correspond à l'ajustement de la période de transition en fin d'heures de pointe du soir sur l'ensemble des lignes de tramway et à la diminution de certaines cadences pendant les vacances.

Grâce au financement complémentaire, le réseau tramway a néanmoins été quelque peu amélioré à partir du 23 avril 2017 avec l'introduction de trois courses de renfort en heures de pointe du matin (HPM) sur la ligne 12 entre Moillesulaz et Augustins et de trois courses de renfort en HPM sur la ligne 18 entre CERN et Bel-Air.

En conséquence, l'offre produite sur le réseau tramway a baissé de l'ordre de 1,6% entre 2016 et 2017 alors qu'elle avait précédemment baissé de 6% entre 2015 et 2016.

Lignes de trolleybus

L'offre a été adaptée sur la base de l'analyse de la fréquentation. En semaine, la cadence a été réduite de 15' à 20' entre 5h et 6h. Pendant le week-end et les vacances scolaires, l'horaire soirée a démarré respectivement à 19h et 20h.

L'offre de la ligne 3 a par ailleurs été augmentée aux heures de pointe du lundi au vendredi pendant les grandes vacances.

L'offre produite sur le réseau trolleybus est restée stable (+ 0,29%).

Lignes de bus principales

L'offre a été adaptée sur la base de l'analyse de la fréquentation sur les lignes 1, 5, 9, 11, 21 et 25. En semaine, la cadence a été réduite de 15' à 20' entre 5h et 6h. Pendant le week-end et les vacances scolaires, l'horaire soirée a démarré respectivement à 19h et 20h.

La ligne 8 étant toujours très sollicitée malgré les améliorations apportées en 2016, des renforts ponctuels ont été injectés entre Cornavin et l'OMS aux heures de pointe du matin. En période de vacances, la cadence est passée du lundi au vendredi aux heures de pointe de 7'30" à 6'.

A la demande des HUG, la ligne 1 a été prolongée dans le site hospitalier des Trois-Chêne. Son tracé a été par ailleurs simplifié dans le secteur Sautter-Claparède.

Les lignes express 5+, C+, G+ et V+ ont été créées le 24 avril 2017, en vertu de la loi 11919. Elles permettent d'offrir des tracés plus directs sans effectuer la totalité des arrêts. Elles ne fonctionnent qu'aux heures de pointe du matin et du soir. La ligne 5+ proposent 4 allers-retours par période, alors que les autres lignes offrent 2 allers-retours aux heures de pointe dans le sens pendulaire.

Lignes de bus secondaires et régionales

Les lignes 32 et 35 ont fusionné pour donner une ligne 35 entre les quartiers Hôpitaux – Plainpalais – Jonction. Financée par le canton et par la Ville de Genève, elle remplace la ligne 1 dans le secteur Roseraie-Reverdin. Au vu de son succès, les cadences en heures creuses passent de 20' à 15' dès le 23 avril 2017.

La ligne B est prolongée entre Chevrens et Chens-sur-Léman via Hermance et entre Vézenaz et Jussy via Meinier et Jussy grâce aux financements des différentes communes desservies.

Egalement financée par les communes, la ligne U est prolongée jusqu'à Collex-Bossy.

Résultant de la suppression du service sur appel Proxibus/Télébus utilisé de manière très confidentielle, la ligne P a été mise en service en complément des lignes X et W pour une desserte régulière des communes de Russin et Dardagny, ainsi que de l'Hôpital de la Tour.

Dans la Champagne, les lignes K et L ont été réorganisées en 3 lignes J, K et L qui visent une offre plus directe pour les pôles résidentiels les plus importants et une offre mieux adaptée, notamment en termes de taille des bus, aux autres villages. A Bernex, les lignes S, 42 et 47 sont aussi modifiées par cette réorganisation.

Autres améliorations

Parmi les autres améliorations, il faut noter les efforts réalisés en matière de qualité du service (déploiement de 20 bornes d'information voyageurs nouvelle génération, intégration des données du réseau TAC pour les prochains départs, mise en production de la plateforme webshop, conception de panneaux d'information voyageurs et d'accompagnement sur le cheminement piéton, etc.).

III. Réalisation de l'offre de transport 2017

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 exécuté 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 2017 sont présentés ci-après.

Fréquentation

Le traitement des données réalisées (comptages passagers, kilomètres parcourus, etc.) a été réorganisé au 1^{er} janvier 2016. Cette nouvelle méthode de traitement a été validée par la direction générale des transports (DGT) le 19 janvier 2016.

Les données de comptage ont ainsi bénéficié d'une amélioration du processus de retraitement (automatisation), qui permet d'accélérer notablement leur traitement. Par la même occasion, la méthode de calcul a été précisée. Cette adaptation a permis de mettre en place une automatisation complète de chacune des étapes depuis la récolte jusqu'à l'analyse permettant ainsi d'avoir une meilleure connaissance des données et une meilleure réactivité puisqu'elles sont maintenant disponibles à J+3. Cette nouvelle méthode est par ailleurs calquée sur la méthode CFF permettant ainsi une meilleure définition de la clé de répartition des recettes au sein de la communauté tarifaire Unireso. Cette nouvelle méthode de calcul amène une légère hausse du nombre de passagers recensés. En 2015, le résultat recalculé selon la nouvelle méthode fait apparaître un écart de + 4,9% par rapport à l'ancienne méthode de comptage. Les valeurs cibles 2016 à 2018 ont dès lors été corrigées de la même ampleur.

Les voyages*kilomètres mesurés (VKM) sont supérieurs de 5,1% par rapport à la nouvelle cible 2017 (520 millions de voyageurs au lieu de 495). L'objectif est donc considéré comme atteint. Il convient de rappeler que, dans ce contexte, un « voyageur » signifie un déplacement unitaire dans un véhicule de transports collectifs. Ainsi, un « voyageur » correspond à une personne qui monte dans un véhicule de transports collectifs. De fait, une même personne représente deux « voyageurs » lorsqu'elle effectue un trajet avec une correspondance et, par conséquent, emprunte successivement deux véhicules de transports collectifs différents. L'indicateur mesuré en VKM correspond dès lors à la somme des distances parcourues par les « voyageurs ».

La fréquentation entre 2016 et 2017 a augmenté de 1,4% en voyages*kilomètres et de 1,4% en nombre de voyages.

A noter que cette progression contraste avec la baisse de la production d'offre réalisée, suite aux mesures d'optimisation de l'offre. Cette dernière a baissé entre 2016 et 2017 de 0,85% pour les PKR (places x km réalisés). En conséquence, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre (VKM/PKR), connaît une progression, passant de 16,7% en 2016 à 17,09% en 2017.

Qualité de service

Le taux de disponibilité des distributeurs automatiques de titres de transport (DATT) augmente de + 1,27% par rapport à la cible 2017 du contrat (99,77% au lieu de 98,50%). L'objectif est donc considéré comme atteint.

Critères économiques et financiers

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2017 est fixée dans le CP 2015-2018 à 53,4%. Cet indicateur considère les contributions cantonales (sans la contribution pour le droit de sillon et la participation cantonale aux frais de gestion Unireso monétaires) par rapport aux produits d'exploitation (sans la contribution pour le droit de sillon et la participation cantonale aux frais de gestion Unireso), financiers et à la quote-part dans le résultat des sociétés associées.

La cible vise à limiter la part de l'Etat dans les revenus des TPG. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un ratio de 53,7% pour 2017. L'objectif est supérieur de 0,3 point de pourcentage par rapport à la cible du contrat, il est toutefois considéré comme atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%. Le ratio de contributions cantonales est au-dessus de la cible en raison de l'augmentation des contributions cantonales en 2017.

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2017 a été fixée à 48,4% (hors effet du droit de sillon). Cet indicateur met en rapport tous les produits (y compris financiers) avec les charges (y compris financières). Les produits ne comprennent aucune contribution à l'exception des indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale et la participation cantonale aux frais de gestion Unireso. Le coût du droit de sillon, payé à l'Etat, n'est pas pris en compte dans les charges. Cet indicateur vise à conserver une certaine proportion entre les ventes et produits divers et l'ensemble des charges des TPG. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est supérieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint l'objectif avec un ratio de 49,4% pour 2017.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2017 est fixée à 0,121 F/PKR. Cet indicateur exprime l'ensemble des charges par PKR et vise à contenir le coût du service offert par les TPG en dessous de la limite fixée. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont un coût de 0,130 F/PKR pour 2017. Le résultat est supérieur de 7,14% à la cible du contrat, il est considéré comme partiellement atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5-20%. Cet indicateur étant soumis à pénalités en cas de non-atteinte partielle ou totale de la cible, une pénalité de 150 000 F doit être appliquée aux TPG.

Compte tenu du fait que la cible établie lors de l'élaboration du contrat de prestations se basait sur des hypothèses différentes de celles qui ont en définitive prévalu, il n'a pas été possible pour les TPG de respecter la cible initiale. En effet, depuis la signature du contrat un protocole d'accord a été signé entre la direction des TPG et les syndicats visant à maintenir à niveau constant les effectifs. De plus, l'offre aura finalement diminué moins que prévu en raison des ressources supplémentaires allouées par le Grand Conseil fin 2016. Le Conseil d'Etat propose dès lors de ne pas appliquer la pénalité due par les TPG, mais de demander à ces derniers de provisionner cette somme afin de financer la gratuité de leurs prestations lors de pics de pollution.

Depuis le contrat 2015-2018, 5 nouveaux indicateurs non soumis à pénalités ont été créés. Il s'agit d'indicateurs évaluant la qualité du service aux usagers.

Emissions de CO₂ évitées grâce aux TC

Le ratio calculé permet d'apprécier l'impact positif sur l'environnement de l'usage du réseau des TPG en comparaison avec les déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO₂. La valeur cible pour 2017 est fixée à 0,228 F/PKR. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint l'objectif avec un ratio de 0,247 F/PKR pour 2017. Ceci s'explique par le fait que les voyages*kilomètres autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus.

Taux de courses non réalisées tramway

La valeur cible pour 2017 est fixée à 1,05% de courses non réalisées pour le mode tramway. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint l'objectif avec un pourcentage de 1,04% pour 2017.

Taux de courses non réalisées trolleybus

La valeur cible pour 2017 est fixée à 0,85% de courses non réalisées pour le mode trolleybus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint l'objectif avec un pourcentage de 0,83 pour 2017. L'amélioration constatée en 2016 se poursuit en 2017.

Taux de courses non réalisées autobus

La valeur cible pour 2017 est fixée à 0,60% de courses non réalisées pour le mode autobus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un pourcentage de 0,65% pour 2017.

Le nombre de courses interrompues est légèrement en augmentation par rapport à 2016, notamment en raison des problèmes de circulation dans le triangle Cornavin – Rive – Bel-Air et sur la route de Saint-Julien. De plus, plusieurs incendies et autres accidents expliquent les retards en 2017.

Evolution des notes BEST

L'indicateur est composé des résultats de l'enquête annuelle BEST (Benchmarking European Service of Public Transport) permettant de comparer différentes villes européennes participant à l'enquête, dont Genève.

L'objectif est atteint lorsque toutes les notes restent stables ou évoluent positivement par rapport à l'année précédente :

- satisfaction générale : 86 points en 2017 par rapport à 83 points en 2016;
- fiabilité : 78 points en 2017 par rapport à 78 points en 2016;
- information : 69 points en 2017 par rapport à 65 points en 2016;
- comportement du personnel : 78 points en 2017 par rapport à 74 points en 2016;
- sûreté-sécurité : 82 points en 2017 par rapport à 79 points en 2016;
- image sociale : 88 points en 2017 par rapport à 87 points en 2016.

L'ensemble des résultats respectent la cible souhaitée.

Contrairement aux contrats de prestations précédents, l'indicateur de croissance des places*kilomètres réalisés (PKR) et l'indicateur de vitesse commerciale mesurée ne sont plus des indicateurs soumis à un objectif de performance. Ils sont toutefois transmis par les TPG à titre indicatif.

Offre de transport

Après plusieurs baisses successives entre 2013 et 2016 (- 6,97% ou 228 millions de places*kilomètres), l'offre est restée quasiment stable entre 2016 et 2017 avec une baisse de 0,85% des places*kilomètres.

Conditions d'exploitation

La vitesse commerciale moyenne en 2017 a diminué de 0,10 km/h par rapport à 2016, ce qui représente une évolution minimale au regard de la croissance continue de la circulation automobile et des congestions associées. Mis à part les lignes régionales, toutes les lignes du réseau perdent en vitesse commerciale. Les plus fortes baisses touchent les lignes de bus principales et secondaires.

A noter que les lignes express présentent des valeurs supérieures à leur ligne de référence, sauf pour la ligne G+ qui a un parcours urbain entre Rive et Cornavin.

IV. Gestion financière 2017

Les états financiers des TPG consolident les comptes de la maison mère avec trois sociétés filles détenues à 100% : TP Publicité SA, TPG France Sàrl, TPG Vélo SA.

A relever que suite à la démission du directeur de TP Publicité SA fin février 2018, le conseil d'administration de la société a fait procéder à un premier audit succinct par la société Acta SA, expert-réviseur, notamment sur la question de l'insuffisance du suivi des débiteurs. La gestion opérationnelle de TP Publicité SA a été reprise ad-intérim par la présidente et le vice-président du conseil d'administration de TP Publicité SA, qui sont également membres du conseil d'administration des TPG. Le Conseil d'Etat a par ailleurs décidé de mandater le service d'audit interne de l'Etat de Genève (SAI) afin de procéder à un audit de TP Publicité SA portant en particulier sur la gestion de la société, sur l'incidence sur les comptes de la société du partenariat conclu avec les Transports lausannois ainsi que sur d'éventuelles responsabilités. Les éventuels impacts qui pourraient découler des conclusions de cet audit demeurent ainsi réservés.

L'exercice 2017 se solde par une perte de 528 643 F alors que le budget prévoyait une perte de 7 180 590 F.

Compte d'exploitation

Le résultat d'exploitation présente un bénéfice de 9 669 936 F, alors que 6 952 899 F étaient prévus au budget (soit + 2 717 038 F, ou + 39,1%).

Le total des produits d'exploitation est de 425 433 882 F, en augmentation de 10 121 386 F par rapport au budget et 19 906 862 F par rapport à l'année passée.

Les revenus de transports (146 084 827 F) sont en dessous du budget de 965 258 F (soit - 0,7%), mais sont en hausse par rapport à 2016 de 784 604 F (+ 0,5%). Les revenus de transport se composent des revenus des titres de transport commercialisés par Unireso, des revenus de transport propres aux TPG et des autres revenus de transport, ces derniers venant principalement du contrôle des titres de transport.

Les revenus de transports Unireso se montent à 127 441 386 F, soit - 2 262 465 F (- 1,7%) par rapport au budget et - 856 418 F (- 0,7%) par rapport à 2016. Ces écarts sont imputables à la baisse, entamée depuis 2015, des abonnements mensuels (- 2 122 933 F par rapport au budget, soit - 7,0%, et - 2 194 248 F par rapport à 2016, soit - 7,2%). La progression des ventes de billets et d'abonnements annuels en 2017 a permis de réduire l'écart par rapport à l'année passée.

Les revenus de transport TPG, constitués essentiellement des titres de transport combinés (P+R, demi-tarif, combinés vendus par les CFF), de la part des titres de transport régionaux (GLCT) hors du canton de Genève revenant aux TPG et des autres prestations de transport directement vendues par les TPG ont fortement augmenté à 13 050 649 F, une hausse de 2 294 415 F par rapport au budget (soit + 21,3%) et de 2 036 390 F par rapport à l'année passée (soit + 18,5%). Un résultat imputable à la bonne tenue des ventes de titres de transports régionaux, mais surtout aux bus de substitution commandés en 2017 par les CFF (+ 1 900 000 F).

Les autres produits de transport (5 592 792 F), constitués essentiellement des revenus du contrôle des titres de transport, sont inférieurs au budget (- 997 208 F ou - 15,1%) et à 2016 (- 395 368 F ou - 6,6%). Ce résultat est imputable aux difficultés techniques en lien avec le nouvel outil de contrôle, à des problèmes de facturation, à un manque d'effectifs disponibles et à la diminution du taux de fraude (qui se situe à 2,2% contre 2,4% en 2016).

A 236 412 703 F, les contributions de l'Etat sont significativement au-dessus du budget (+ 9 293 294 F ou + 4,1%) et de l'année précédente (+ 12 659 091 F ou + 5,7%). Plusieurs évènements, postérieurs à l'adoption du budget 2017 des TPG, ont conduit à cette augmentation. En premier lieu, des subventions supplémentaires accordées par la L 11919 (+ 4 000 000 F) et par le Grand Conseil lors des débats budgétaires (+ 1 000 000 F), qui ont notamment permis la mise en place des lignes express 5+, C+, G+ et V+. Deuxièmement, une indemnité complémentaire de 4 210 501 F a été versée

aux TPG pour le manque à gagner en matière de recettes Unireso suite au refus populaire du 21 mai 2017 d'appliquer la hausse tarifaire décidée au niveau national (L 12128). Notons aussi qu'à 92,88%, la clef de répartition Unireso a évolué en faveur des TPG par rapport aux 92,36% du budget, entraînant le versement de près de 200 000 F d'indemnités supplémentaires.

Les contributions fédérales (10 808 793 F) sont très proches du budget et de 2016 (respectivement 94 567 F et 101 225 F d'écart). Les subventions fédérales au titre du trafic régional de voyageurs (TRV) ont été très exactement estimées au budget 2017. Les contributions fédérales se composent aussi de la rétrocession des droits sur les carburants (5 014 567 F) qui s'est révélée légèrement supérieure aux estimations budgétaires et à 2016.

Les contributions des communes et des tiers (11 775 447 F) sont nettement au-dessus du budget (+ 1 947 367 F ou + 19,8%) et de 2016 (+ 3 403 718 F ou + 40,7%). Le budget 2017 avait considéré que seuls deux lots sur les trois soumis par les TPG au GLCT seraient retenus. En fait, le troisième lot a finalement été aussi attribué aux TPG, en décembre 2016, soit après la soumission du budget 2017. L'offre de la ligne D du GLCT a également été renforcée à l'occasion de sa fusion avec la ligne 4. La participation de communes à la ligne B (500 000 F), inscrite au budget 2017, n'existait pas en 2016.

Les produits d'exploitation divers, à 20 352 112 F, sont proches du budget (- 248 584 F, - 1,2%) mais avec des écarts parmi les natures de revenus. A 10 471 031 F, les produits de publicité sont inférieurs au budget de - 2 924 969 F, soit - 21,8%. Les revenus de publicité générés par l'ouverture du bureau de TP Pub à Lausanne ont été inférieurs aux attentes. A l'opposé d'importantes indemnités pour dommages sur véhicules et bâtiments, ainsi que des indemnités pour détournement de lignes (notamment pour la halte CEVA de Bachet-de-Pesay) ont été comptabilisées à hauteur de 5 502 389 F (+ 1 983 489 F ou + 56,4% par rapport au budget). A noter aussi que les travaux facturés à des tiers sont supérieurs au budget (+ 553 209 F).

Le total des charges d'exploitation est de 415 763 946 F.

Ce montant est supérieur au budget (+ 7 404 348 F soit + 1,8%) et aux comptes 2016 (+ 15 051 999 F soit + 3,8%).

A 243 263 564 F, les frais de personnel sont supérieurs au budget de 6 424 583 F, soit + 2,7%. Les effectifs du personnel en 2017 étaient de 1 906 ETP (moyenne sur l'année), soit 34 ETP (+ 1,8%) de plus qu'au budget (dont 33 à la conduite). Les autres causes d'écart par rapport au budget viennent principalement du recours à du personnel intérimaire, hors budget, pour l'introduction du support Swisspass pour les abonnements à hauteur de

1 100 000 F, des heures supplémentaires (600 000 F) et d'une charge imprévue de 1 412 028 F pour avantage à long terme du personnel. A noter une baisse de 200 000 F des frais de formation. Par rapport à 2016, l'augmentation des effectifs correspond à 69 ETP (dont 50 à la conduite). Les mécanismes salariaux ont compté pour environ + 1,6%. Les heures supplémentaires sont en baisse de 500 000 F par rapport à 2016.

A 31 829 435 F, les frais de véhicules sont inférieurs au budget (- 1 327 476 F soit - 4%) et à 2016 (- 552 718 F soit - 1,7%). Ces économies viennent principalement de moindres frais de maintenance des tramways et du prix du diesel (prix moyen 2016 : 1,27 F le litre, contre 1,35 F au budget). Par rapport à 2016, l'écart vient de cette dernière baisse de prix ainsi que d'une consommation légèrement moindre.

A 20 357 169 F, les frais de bâtiments et d'installations fixes sont légèrement au-dessus du budget (+ 154 694 F, soit + 0,8 %) et de 2016 (+ 141 082 F, soit + 0,7 %) principalement en raison de la comptabilisation de TVA non récupérable sur le droit de sillon.

A 46 586 825 F, les frais de sous-traitance de transport sont supérieurs au budget (+ 3 283 980 F, soit + 7,6 %) et à 2016 (+ 2 035 538 F, soit + 4,6 %). La sous-traitance du lot 3 du GLCT (lignes M et N, qui ont été attribuées après la préparation du budget) entraîne 1 200 000 F supplémentaires auxquels s'ajoute le renforcement, dès l'étape d'avril, de la ligne D, elle aussi sous-traitée (1 500 000 F supplémentaires). A la sous-traitance des lignes du GLCT s'ajoute 600 000 F de sous-traitance des bus de substitution commandés par les CFF (voir paragraphe sur les revenus de transport TPG).

Les plafonds de sous-traitance des lignes produites dans le cadre du contrat de prestations sont fixés à 10% des charges et plus spécifiquement, pour la sous-traitance hors lignes frontalières et provisoires, à 4% des charges (loi sur les transports publics genevois – LTPG; H 1 55, art.1, al. 5). Les ratios pour 2017 sont respectivement à 8,8% et 3%, soit en dessous des plafonds.

A 28 327 123 F, les charges d'exploitation diverses sont supérieures au budget (+ 2 097 189 F soit + 8%) et à 2016 (+ 2 605 791 F, soit + 10,1%). Cette rubrique est constituée par de nombreuses natures de charges qui connaissent des dépassements ou des économies par rapport au budget et à 2016. Pour ne citer que les plus importants, un écart de + 2 291 882 F (par rapport au budget) vient des « cotisations impôts et taxes » en raison de la part de TVA non récupérable plus importante que comptabilisée dans les charges par nature à partir des factures d'achat. A 746 035 F, les frais de marketing sont supérieurs au budget (qui prévoyait une charge de 225 000 F, soit un dépassement de + 521 035 F ou + 231%) et à 2016 (+ 314 058 F soit +72,7%)

suite au développement de TP Pub dans le canton de Vaud. A noter, une économie de - 526 639 F (- 16,9 %) par rapport au budget sur les frais de surveillance et sécurité.

A 43 586 237 F, les dotations aux amortissements sont inférieures au budget (- 2 072 215 F, soit - 4,5%) en raison principalement de l'allongement de la durée d'utilisation des tramways DAV décidée en fin 2016 entraînant un amortissement annuel moindre sur une plus longue durée (2,8 millions de francs d'économies annuelles). La durée de vie de séries d'autobus et de trolleybus a été allongée de deux années en 2017 et génère une économie supplémentaire de 900 000 F. A l'opposé, la mise en service du deuxième lot de tramways Stadler et divers projets de bâtiments ont entraîné une dotation supplémentaire de, respectivement, 1 200 000 F et 400 000 F.

A 1 813 592 F, la perte sur constats et sur débiteurs, dernière ligne du compte d'exploitation, est bien inférieure au budget (écart de - 1 156 408 F) et à 2016 (écart de - 1 231 946 F). Les pertes sur constats sont moins élevées en raison des revenus du contrôle inférieurs au niveau attendu.

Résultat financier

Le résultat financier net (produits financiers moins charges financières) est une charge de 10 492 754 F, inférieure au budget (- 3 640 735 F, soit - 25,8%) et à l'année passée (- 2 221 513 F, soit - 17,5%).

Cela est principalement dû aux taux bas des intérêts sur emprunts et, pour le surplus, au nettoyage des soldes des *cart@bonus* non utilisées après trois ans (600 000 F).

Investissements et engagements

Les investissements, soit les actifs immobilisés au bilan, continuent d'augmenter en valeur à 732 767 298 F soit 62 029 332 F de plus qu'à la fin 2016. Le principal poste des immobilisations reste les véhicules et leurs équipements dont la valeur nette est de 416 101 800 F (+ 21 674 636 F depuis 2016). Viennent ensuite les travaux d'investissements en cours qui représentent 196 235 185 F (soit + 76 724 669 F par rapport à 2016).

En 2017, les TPG ont fait l'acquisition de nouveaux actifs pour un total de 130 467 884 F (immobilisations corporelles) et 3 300 233 F (immobilisations incorporelles), travaux en cours y compris (respectivement 69 702 717 F et 3 621 822 F en 2016).

Le total de l'investissement pour le nouveau centre de maintenance En Chardon, depuis le début des travaux, a atteint 177 537 990 F (2016 : 111 576 583 F). Ces acquisitions ont été partiellement financées par les

subventions d'investissements reçues de l'Etat depuis le début des travaux à hauteur de 83 794 967 F (2016 : 52 075 413 F).

Les engagements à titre d'investissement (hors bilan) pour l'acquisition de tramways, de bus TOSA et la construction d'En Chardon se montent à 91 369 477 F (2016 : 135 912 941 F).

Le degré de couverture des engagements des retraités de la fondation de prévoyance en faveur du personnel des TPG (FTPG) est de 117,82% (2016 : 111,15%, 2015 : 110,71%). Le degré de couverture minimal de 100% des engagements envers les retraités est respecté.

Notons que le degré de couverture général, comprenant les pensionnés et les actifs actuels est à 65,13% (2016 : 62,14%, 2015 : 60,77%).

V. Conclusion

Sur le plan de la réalisation de l'offre pour l'année 2017, les TPG ont pu stabiliser l'offre quasiment au niveau de 2016 contrairement à ce qui était prévu au Plan directeur des transports collectifs 2015-2018 et, ce, grâce à des mesures d'optimisation et à la dotation supplémentaire de 5 millions de francs votée par le Grand Conseil en 2016.

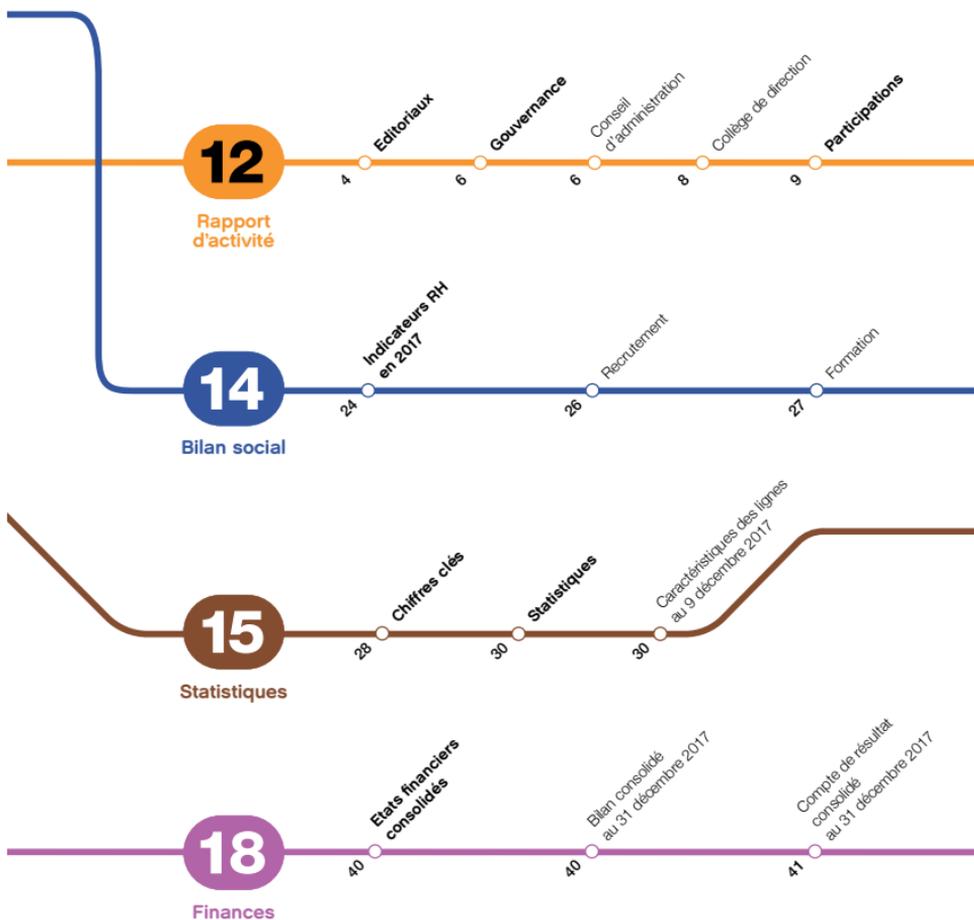
Les contributions supplémentaires de l'Etat, décidées fin 2016 et courant 2017 (dont l'indemnité CTI supplémentaire de 4,2 millions de francs suite à la non-augmentation des tarifs financée via la loi 12128), qui totalisent plus de 9,2 millions de francs, couplées à la charge d'intérêts qui s'est révélée bien au-dessous du budget, ont permis d'absorber l'augmentation des charges d'exploitation et presque la totalité de la perte qui avait été budgétée pour 2017.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les Députés, de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

Annexes :

- 1) *Rapport de gestion annuel 2017 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2017 des TPG*



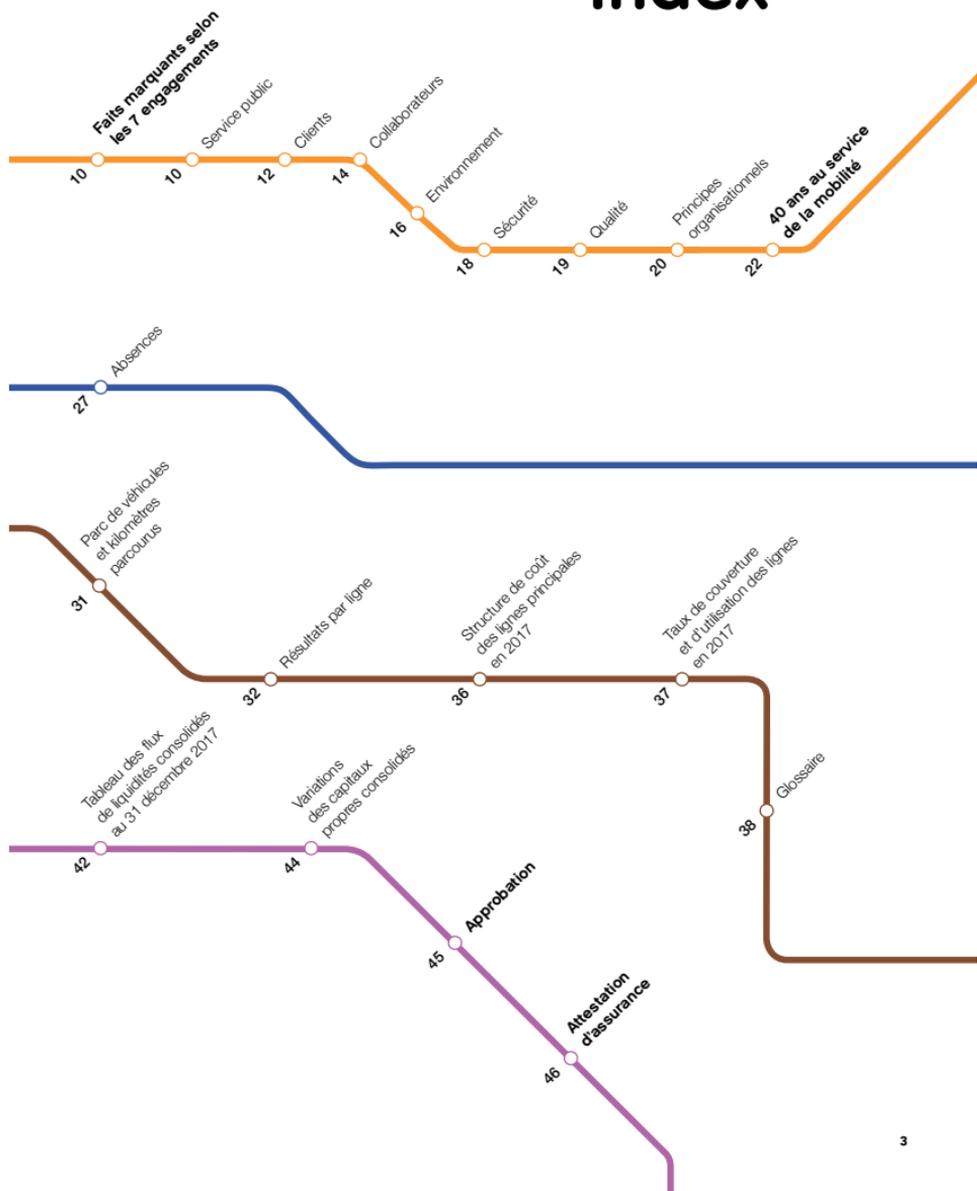


Avec le soutien de



Afin de ne pas alourdir le texte, nous avons renoncé à une rédaction épiciène, c'est-à-dire dans un langage conforme au principe de l'égalité des sexes. Toutefois, ce choix n'entame en rien notre conviction à défendre les principes de l'égalité dans le monde professionnel.

Index



Editoriaux

12

Quarante ans au service de la mobilité

Sous quelle forme célébrer notre quarantième anniversaire, avec les moyens limités dont disposent les tpg ? La clé de cette énigme, qui a occupé nos équipes en 2017, s'est vite trouvée dans la première force de notre entreprise : son capital humain. C'est ainsi que 3 000 visiteurs sont venus à la rencontre de nos 70 métiers, à l'occasion d'une journée portes ouvertes placée sous le signe du savoir-faire et de l'échange.

Rythmée par ce bel anniversaire, 2017 a été une année chargée en événements. A commencer par l'engagement de trois nouveaux directeurs, qui sont venus compléter le Collège de direction, à la suite des démissions de leurs prédécesseurs. Désormais au complet, le Collège de direction a de nombreux atouts pour faire face aux défis qui se présentent aux tpg pour poursuivre leur évolution.

Pour faire avancer la mobilité, la circulation des idées est aussi importante que celle des véhicules. Nous avons donc accru notre présence sur la scène mondiale des transports publics en 2017 afin de bénéficier d'un précieux échange d'expériences avec nos homologues de la branche. Nous avons notamment augmenté notre participation à l'Union internationale des transports publics et rejoint la coopérative de mutualisation de ressources et de compétences au sein des entreprises de transport public romandes MOVplus.

Cette ouverture vers le monde est plus que jamais une nécessité. Et s'il était besoin de démontrer qu'on est toujours plus efficace à plusieurs que tout seul, le projet TOSA, qui s'est matérialisé en 2017, en est résolument la preuve. Le partenariat auquel les

Cap sur nos 50 ans

Depuis la création des transports publics genevois, en 1977, nous avons doublé notre réseau et triplé le nombre de voyageurs circulant sur nos lignes. C'est dire à quel point les besoins en mobilité ont évolué. Et les tpg répondent avec détermination aux attentes de leurs clients. La vente de titres de transport en ligne, le développement d'informations en temps réel ou le déploiement de mesures pour garantir l'accès à nos véhicules aux personnes à mobilité réduite sont autant d'exemples de notre engagement auprès des Genevois.

Bien sûr, offrir une desserte de qualité a un coût. Et 2017 marque un tournant dans

l'histoire de notre entreprise, au niveau de son financement. Après le refus, par le peuple, d'augmenter les tarifs de nos titres de transport en début d'année, le Grand Conseil a voté une nouvelle loi pour ramener notre offre au niveau de celle de 2014. Après plusieurs années de budget incertain, où nous avons dû adapter notre offre à la baisse, cette nouvelle loi nous permet d'améliorer nos prestations sur de nombreuses lignes. Notre nouvelle offre se met en place progressivement. La nouvelle cadence des trams, mise en place le 9 avril dernier, en est l'exemple le plus parlant : 17% d'attente en moins entre deux trams, sur l'ensemble de nos quatre lignes!

tpg ont participé activement à la naissance d'une nouvelle technologie : la recharge ultrarapide de bus électriques à grande capacité, aux arrêts.

Cette nouvelle ère ouvre la voie à notre engagement à acquérir une flotte de véhicules 100% électriques à l'horizon 2030. TOSA jouera un rôle indéniable dans cette ambition. Tout comme les véhicules autonomes, 100% électriques, dont le premier exemplaire a été livré en 2017. Là encore, voilà une aventure où les tpg s'engagent pour préparer l'avenir de la mobilité durable dans le Grand Genève.

Tous ces événements, et bien d'autres encore, ont marqué 2017. Ils n'auraient pas été possibles sans l'engagement quotidien des 1 959 collaborateurs de notre entreprise. Permettez-moi de les remercier chaleureuse-



ment pour leur investissement à assurer le développement de la mobilité de la région.

Denis Berdoz
Directeur général

Au niveau de notre gouvernance, 2017 a surtout vu naître notre nouvelle stratégie, baptisée Cap 2030. Les réflexions et discussions se sont poursuivies entre le Collège de direction et le Conseil d'administration, qui a adopté la nouvelle stratégie en fin d'année. Désormais entre les mains du Département de l'environnement, des transports publics et de l'agriculture, ce document fixe les axes stratégiques pour permettre à notre entreprise de poursuivre son évolution.

Avec Cap 2030, les ambitions qui se dessinent concernent le développement d'une offre véritablement multimodale et transfrontalière,

ainsi que la création de solutions innovantes, en particulier dans le domaine digital.

Je me réjouis des perspectives de développement qui s'ouvrent à nouveau aux tpg et tiens à saluer l'engagement constant de toutes nos parties prenantes, qui ont à cœur de faire des tpg l'opérateur de référence de la région.

Anne Hornung-Soukup
Présidente du Conseil
d'administration

* Moyenne de la baisse du temps d'attente entre deux trams, du lundi au vendredi, durant les heures creuses

Gouvernance

12

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration des tpg réunit 19 personnes. Il établit la stratégie de l'entreprise, nomme les directeurs, valide les orientations sociales et budgétaires. Le Conseil d'administration et les commissions ont siégé 87 fois en 2017.

Membres désignés par le Conseil d'Etat

6 Anne Hornung-Soukup

Présidente du Conseil d'administration

14 Christophe Clivaz

depuis juin 2017, en remplacement d'Eric Grasset

17 Silvio Bartolini

2 Claudia Grassi

15 Denis Grobet

10 Maja Lüscher

18 Antoine Viellard

Représentant de la région frontalière



Jay Louvion

Membres désignés par le Grand Conseil

- | | | |
|----|------------------------|--|
| 7 | Céline Amaudruz | Vice-présidente du Conseil d'administration |
| 11 | Thierry Cerutti | |
| 8 | Francisco Gonzalez | Membre du bureau du Conseil |
| 18 | Christian Grobet | |
| 4 | Philippe Meyer | Membre du bureau du Conseil |
| 3 | Sorja Molinari | |
| 9 | Anne Penet | |

Membre désigné par le Conseil administratif de la Ville de Genève

- 13 Rémy Pagani

Membre désigné par l'Association des communes genevoises

- 6 Marcel Goehring Membre du bureau du Conseil

Membres désignés par le personnel des tpg

- 1 Marie-Paule Bruynooghe
16 Philippe Schaedler
12 François Sottas



Collège de direction

La mission du Collège de direction consiste à mettre en œuvre les décisions stratégiques du Conseil d'administration et les enjeux du contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel se meut l'entreprise ainsi que des possibilités de chaque domaine d'activités. Les transports publics genevois sont organisés en sept domaines d'activités.

Composition au 31 décembre 2017



Jay Louvion

- | | | | |
|---|--|--|---|
| 1
Marc Châtelain
Exploitation | 2
Marc Defalque
Marketing, ventes
et communication | 3
Denis Berdoz
Directeur général | 4
Sheba Corti
Ressources
humaines |
| 5
Sophie Heurtault
Malherbe
Finances
et gestion | 6
Pascal Ganty
Infrastructures
et bâtiments | 7
Thierry
Wagenknecht
Technique | 8
Guillaume Meyer
Systèmes
d'information et
télécommunications |

Participations

12

Pour offrir à la population un service de qualité, les tpg ont créé trois filiales et aident au développement d'autres entités par des prises de participation.

100%

TP Publicité SA

Vente d'espaces publicitaires pour les transports publics genevois et les transports publics de la région lausannoise.

100%

tpg France

Gestion des relations transfrontalières et prises de participations en France.

100%

tpg vélo SA

Exploitation, gestion et maintenance d'un système de vélos en libre-service; vente de divers produits et services y relatifs.

47%

Société du Téléphérique du Salève SAS

Exploitation du téléphérique du Salève
Autres actionnaires: RATP Dev, COMAG

49%

TP2A SAS

Exploitation du réseau de transport collectif au service de l'agglomération d'Annemasse.

Autre actionnaire: RATP Dev

93%

Les tpg au sein d'unireso

Leaders de la communauté tarifaire unireso, les tpg œuvrent activement pour la vente de titres de transport unireso.

En 2017, les tpg ont perçu 92.88% de ces ventes, conformément à la clé de répartition qui lie les sept entreprises de transport.



Faits marquants

Service public

Principal opérateur de transport public du Grand Genève, les tpg ont à cœur de faciliter les déplacements d'une collectivité en pleine croissance.

En tant qu'acteur central de la mobilité au bout de l'arc lémanique, les tpg s'engagent tous les jours pour apporter des solutions en termes de mobilité aux habitants et aux travailleurs de la région.



Introduction des arrêts sur demande

Depuis le 10 décembre 2017, les arrêts sur demande sont généralisés sur l'ensemble du réseau de bus et trolleybus. Cette mesure, appliquée durant des années sur les lignes de campagne, a pour objectif d'optimiser la progression des véhicules sur les lignes pour une plus grande fluidité des déplacements. Compte tenu de l'importance de cette évolution, qui constitue un véritable changement de paradigme, un dispositif important de communication a été mis en place : affichages sur les véhicules, annonces dans la

presse et à la radio, autocollants aux arrêts, informations sur les réseaux sociaux ainsi qu'une vidéo humoristique réalisée avec l'équipe de la Revue genevoise. Ces actions en amont ont été soutenues par la présence de collaborateurs aux arrêts stratégiques du réseau, dans les premiers jours qui ont suivi ce changement. Depuis la mise en œuvre de cette nouveauté, les tpg ont pu réaliser un gain de temps sur les périodes de nuit et le dimanche. Un premier bilan positif a été établi à la fin mars 2018.

La saga des géants

En septembre 2017, deux géantes de la compagnie Royal de Luxe ont fait escale à Genève. Les tpg ont accompagné l'un des plus gros événements de ces dix dernières années sur le canton, en réinventant totalement leur réseau. Les horaires et les tracés ont dû être revus, certaines lignes ont été supprimées et une ligne spéciale a été créée pour l'occasion. Un important dispositif d'information aux voyageurs a accompagné ces modifications du réseau. Malgré une offre réduite d'un tiers, 1.5 million de voyageurs ont été transportés durant ce week-end.



Centrale régionale de gestion du trafic

Genève s'équipe d'une « tour de contrôle » pour la gestion des déplacements dans le canton. Les tpg s'y engagent aux côtés de la Police cantonale et de la Direction générale des transports. Cette collaboration, en un seul lieu, permettra d'agir d'une même voix lors d'incidents sur le réseau routier et ainsi d'améliorer la fluidité du trafic à Genève.

Extension du tramway à Annemasse

Les travaux pour l'extension de la ligne de tramways à Annemasse ont débuté, en janvier 2017, avec la démolition de la douane de Moillesullaz. Longue de 3.3 km en tout, l'infrastructure s'étendra dans un premier temps de Moillesullaz au parc Montessuit et sera mise en service au second semestre 2019. Suivra ensuite la phase 2, soit le prolongement jusqu'au quartier du Perrier.



Clients

Tout au long de l'année, les tpg cherchent à satisfaire les attentes de leurs clients en leur fournissant des solutions innovantes pour leurs déplacements.

Les tpg développent chaque année leur gamme de produits, de services et de prestations pour répondre aux besoins de leur clientèle. *Webshop*, création des lignes Express et journée portes ouvertes auront marqué l'année 2017.

Cristina
agent
commercial

Conseille 31 000 clients
chaque année.
Les tpg célèbrent 40 ans
au service de votre mobilité.

40 ans
tpg

tpg.ch

Les tpg célèbrent 40 ans

Pour fêter leur anniversaire, les tpg sont allés à la rencontre de la population. Les portes ouvertes du siège social des tpg ont attiré plus de 3 000 personnes venues découvrir l'envers du décor : une centaine de collaborateurs ont présenté la diversité des métiers de l'entreprise, tandis que l'AGMT (Association genevoise du musée des tramways) et VTA (Vintage trolleybus association) ont enchanté les visiteurs avec leurs véhicules de collection.

Parallèlement, les tpg ont poursuivi la valorisation de leurs collaborateurs à travers une campagne de communication institutionnelle. Sept métiers emblématiques ont été mis en valeur de manière humoristique. La campagne a été primée par un GRAND – prix romand de la création – dans la catégorie affichage. Une récompense des professionnels de la publicité qui salue l'audace des tpg dans le choix de ce concept de campagne atypique!



Webshop

Avec le lancement de la plateforme e-commerce pour le renouvellement des abonnements, les tpg offrent à leurs clients de nouvelles prestations en ligne. Les détenteurs d'un SwissPass peuvent y renouveler leurs abonnements annuels et mensuels unireso Tout Genève et Régional (zones suisses). Le site e-commerce se veut une solution « mobile first » et permet une utilisation de la plateforme sur l'ensemble des supports, du portable à l'ordinateur. Cette nouvelle prestation souligne la volonté des tpg d'innover et de mettre à disposition de leurs clients des outils digitalisés pour améliorer leur quotidien. Déjà plus d'un million de transactions ont été exécutées sur le *webshop* tpg.

Billets sans frontières!

Réservé jusque-là aux numéros de portables suisses, l'achat de tickets par SMS via la plupart des opérateurs français est désormais possible (Bouygues, Orange et SFR). Notre clientèle française est ainsi dotée d'un outil lui permettant d'avoir accès d'une manière simple et rapide à un titre de transport unireso. Au-delà des implications technologiques, le principal défi de ce projet a résidé dans la complexité contractuelle et dans la nécessité de réviser la loi. Avec la ville de Rouen, notons que Genève est la deuxième ville à avoir saisi cette opportunité.

Rentrée scolaire

Dans le cadre de la rentrée scolaire 2017-2018, une opération de proximité a été mise sur pied pour permettre d'éviter l'attente en agence et de renouveler son abonnement en toute sécurité. Face à la forte affluence que connaissent, chaque année, nos agences, quelque 4 000 clients étaient au rendez-vous. L'agence mobile était présente dans six communes. Manor Coutance a également accueilli une antenne de vente tpg.

Création de lignes Express

Pour répondre aux besoins croissants identifiés sur les axes pénétrants et à la mise en œuvre de la nouvelle loi pour une mobilité cohérente et équilibrée votée par les Genevois le 5 juin 2016, les tpg ont lancé quatre nouvelles lignes Express : les lignes 5+, G+, C+ et V+. L'objectif est de créer une offre plus rapide aux heures de pointe.



Collaborateurs

Les collaborateurs sont le moteur qui fait tourner l'entreprise, grâce à qui les tpg fournissent un service de qualité à leurs utilisateurs 365 jours par an.

2017 a été placée sous le signe de la santé et du bien-être au travail, avec une nouvelle politique de la santé et de nombreuses actions de prévention.



Blaise Villars



Objectif santé !

Les tpg ont formalisé leur engagement vis-à-vis du bien-être physique, moral et social de leurs collaborateurs en établissant une politique santé. Celle-ci inscrit chaque action et chaque décision prise dans l'entreprise dans une stratégie d'ensemble et rappelle les responsabilités de chacun, du collaborateur au directeur, à l'égard de sa propre santé et de celle de ses collègues.

Dans le cadre cette nouvelle politique, une journée sur la santé a été organisée en juin 2017. Pas moins de 400 collaborateurs ont participé à l'événement et ont pu discuter avec 18 professionnels de la santé. Ils ont pris connaissance des moyens mis à leur disposition pour maintenir leur forme physique et psychique, appris où trouver du soutien et de l'accompagnement en cas de besoin et découvert le nouveau portail dédié à la santé.

La cafétéria fait peau neuve

Soucieux de mettre à disposition de leurs collaborateurs un espace moderne, agréable, convivial et qui favorise la détente, les tpg ont complètement rénové la cafétéria du Bachet-de-Pesay. L'endroit est à nouveau un véritable espace favorisant le bien-être au travail avec une zone pour les repas et un salon pour les pauses.

Malgré quelques travaux de maintenance et de réaménagement légers, la cafétéria du Bachet n'avait jamais fait l'objet d'une rénovation globale depuis sa mise en service en 1992. Pour marquer cette transformation, la cafétéria a été rebaptisée et s'appelle désormais « L'Escale ».



Bassam Hamdan



Nouveau look pour le magazine d'entreprise

Afin de répondre aux intérêts et aux attentes des collaborateurs, le magazine interne des tpg a fait peau neuve. Plus dynamique et attractif, *Reflets* est désormais traité comme un magazine, avec une alternance de brèves et de sujets de fond conformes aux intérêts des collaborateurs, des illustrations, des infographies et des photos. La nouvelle maquette a été choisie par les collaborateurs parmi quatre propositions. Afin de valoriser les compétences métiers de l'entreprise, *Reflets* est dorénavant imprimé par le service d'impression numérique interne.

La formation des conducteurs 2.0

En collaboration avec la start-up Stratosphère, les tpg ont développé un programme pilote de réalité virtuelle pour l'apprentissage de la conduite d'un tram. Les avantages de cette technologie sont multiples : réduction des coûts d'apprentissage, accélération de l'apprentissage des gestes métiers, simulation possible sur tout type de terrain et gain de temps d'enseignement par élève conducteur. Un contenu de formation complet sera développé en 2018.

Cent nouveaux conducteurs

Pour renforcer les équipes de conduite, 100 nouveaux collaborateurs ont été engagés en 2017. Ils ont tous suivi la formation continue de conducteur en transport public et obtenu le certificat.



Environnement

En tant qu'opérateur de transports en commun, les tpg s'engagent au quotidien à respecter les principes du développement durable, que ce soit en matière de mobilité, d'énergie ou d'habitudes de travail.

2017 a été marquée par la livraison de nombreux véhicules électriques : 2 bus TOSA, 1 véhicule autonome et 13 nouveaux tramways Tango. Les tpg s'engagent concrètement vers une mobilité écoresponsable.



Miss Flore

TOSA : voyage inaugural sur la ligne 23

Engagés dans la création d'une technologie écoresponsable, les tpg et leurs partenaires (OPI, SIG, ABB, Etat de Genève, Office fédéral de l'énergie) ont inauguré TOSA, le premier véhicule électrique de grande capacité. Avec son système de recharge aux arrêts par bibronnage ultrarapide, il bénéficie d'une large autonomie. Technologie 100% non polluante, TOSA est reconnu et soutenu par l'Office fédéral de l'énergie comme étant un projet phare, illustrant la stratégie

énergétique 2050 de la Confédération. Les tpg prévoient un déploiement graduel des bus électriques TOSA. Trois véhicules livrés en 2017 sont entrés en service commercial en mars 2018. D'ici juin, la ligne 23 comportera 12 véhicules, 3 stations de recharge terminale, 13 stations de recharge flash ainsi que 4 chargeurs de dépôt. A long terme, les tpg pourraient faire évoluer progressivement l'actuelle flotte des bus thermiques vers des véhicules électriques de grande capacité, tels que les bus TOSA.



Thierry Panel

Acquisition d'un véhicule autonome

Des solutions innovantes se mettent en place pour satisfaire les besoins croissants en matière de mobilité et l'avènement des véhicules autonomes fait clairement partie des projets prometteurs pour la mobilité de demain. Les tpg ont décidé de contribuer à cette évolution et testeront prochainement un véhicule autonome. Ce type de véhicule permettra aux tpg de s'ouvrir à de nouveaux marchés complémentaires au réseau de base, tels que la desserte locale à petite échelle.

Le nouveau véhicule autonome assurera dans un premier temps une ligne expérimentale. Baptisée XA, cette ligne circule du lundi au samedi, aux heures de pointe, sur un parcours reliant Meyrin-Village et Meyrin-Gare. Elle permet de relier le tram 18 aux trains CFF.

Livraison de 13 tramways

Les tpg ont agrandi leur flotte électrique avec l'arrivée de 13 tramways Tango supplémentaires. Il s'agissait du second lot de la commande passée en 2010 au constructeur suisse Stadler. L'arrivée de ce lot répond aux besoins d'exploitation pour le réseau actuel et son extension à moyen terme, comme la future ligne vers Annemasse. Ce lot a fait l'objet d'améliorations technologiques justifiées par l'évolution des besoins et notre retour d'expérience après cinq années d'exploitation du premier lot. Parmi ces améliorations, on peut compter une augmentation de la capacité de passagers et un meilleur système de lubrification afin de diminuer les nuisances sonores et préserver l'infrastructure ferrée.



Sécurité

Les tpg s'engagent pour la sécurité et la sûreté des voyageurs, mais également pour la protection des collaborateurs, du matériel et des infrastructures.

Les tpg veillent à offrir à leurs voyageurs et collaborateurs un réseau et un environnement de travail dans lesquels évoluer en toute quiétude. Pour cela, ils font preuve de vigilance par rapport à tout risque pouvant menacer la sécurité ou la sûreté des personnes.



Renforcement du nombre de défibrillateurs

Quinze défibrillateurs fixes et mobiles ont été installés dans les locaux du Bachet, de la Jonction, à l'agence de Rive ainsi que dans les camions de la ligne aérienne et les véhicules d'intervention. Les boîtiers sont tous reliés au service d'urgence du 144 pour une assistance aux secouristes par téléphone. Les 65 secouristes de l'entreprise et 45 collaborateurs des véhicules d'intervention sont formés à la réanimation cardio-pulmonaire et à l'utilisation des défibrillateurs.

Sécurisation des sites du Bachet et de la Jonction

Diverses mesures ont été mises en œuvre pour protéger les collaborateurs et le matériel de toute intrusion malveillante, comme le port obligatoire du badge tpg dans les bâtiments ou l'utilisation de la clé électronique pour accéder aux locaux. Ce concept a été déployé en trois phases : les ateliers du Bachet, les bureaux administratifs et, pour finir, le site de la Jonction.

Sécurisation des données

La nouvelle charte informatique, entrée en vigueur au printemps 2017, a pour objectif d'orienter les utilisateurs vers un usage sécurisé du système d'information et de télécommunication des tpg et, ainsi, contribuer à la protection des données qui y figurent.

Prévention dans les écoles

Depuis de nombreuses années, les tpg interviennent dans les écoles à la demande des établissements ou suite à des incidents survenus dans le secteur. En 2017, les tpg ont été très sollicités. En effet, 1 400 élèves, soit 41% de plus que l'année précédente, ont été sensibilisés sur le respect des personnes et du matériel, à la sécurité aux abords des voies et dans les véhicules ainsi qu'au danger du port d'un casque audio ou d'écouteurs sur la voie publique. Depuis 2011, les tpg collaborent également avec les CFF pour le train-école. Mille deux cents adolescents du canton ont participé à l'édition 2017.



Qualité

Pour fournir un service de haut niveau à leurs utilisateurs, les tpg visent la qualité dans toutes leurs actions.

Ponctualité, efficacité, tranquillité sont autant de critères qui font que les voyageurs apprécient de se déplacer avec les tpg.

Hermès, nouveau portail destiné aux conducteurs

La communication avec les conducteurs est facilitée et se modernise grâce à un nouveau portail d'accès à l'information des tpg : Hermès. Du nom du messager des dieux grecs, ce nouveau portail web donne accès aux différents programmes utiles aux conducteurs en une seule identification. Accessible sur Internet ou grâce à l'application mobile, Hermès vise à établir un lien direct entre l'entreprise et ses collaborateurs.

Fruit d'une conception informatique interne et développé avec l'aide de plusieurs conducteurs, Hermès simplifie l'accès à l'information et diminue notre empreinte écologique.



My Wifi

Les tpg ont lancé un projet pilote de mise à disposition d'un wifi gratuit pour leurs clients. Quarante-trois trolleybus ont été équipés de cette technologie. La période d'essai a montré un fort intérêt des clients. Près de 50 000 d'entre eux ont réalisé une demande d'accès. 90% des utilisateurs de ce service ont une carte SIM suisse, les 10% restants proviennent de 84 autres pays. Le temps moyen de connexion est de trois minutes pour 24 MB de données téléchargées.

Bourse d'échange des horaires

Les tpg offrent aux collaborateurs sur le terrain la possibilité d'échanger leurs horaires et leurs temps de repos directement avec leurs collègues, en ligne et sans passer par la Planification. Les changements sont acceptés si la loi sur la durée du travail (LDT) est respectée. Réel succès auprès des collaborateurs, cette digitalisation apporte de nombreux avantages, notamment la facilitation des échanges et le gain de temps.

Les tpg, un pôle de compétences

En 2017, les tpg sont devenus membres du Comité exécutif de la nouvelle association l'Union internationale des transports publics. Cette nouvelle représentation vient compléter les 12 commissions au sein desquelles les membres de notre direction siègent. Ces présences concrétisent une forme de reconnaissance de notre entreprise en matière de mobilité et d'innovation.

Gestion de crise

Lorsqu'une situation de crise survient, il est essentiel d'être réactif et surtout d'être préparé. C'est pourquoi les tpg ont mis en place un manuel de gestion de crise. Ce document détaille les opérations à mettre en œuvre en cas d'incident et recense les ressources nécessaires pour chaque situation.



Principes organisationnels

Le bon fonctionnement d'une entreprise repose sur une stratégie claire, une gouvernance et une direction fortes, ainsi que des collaborateurs experts dans leur domaine.

L'organisation des tpg a vécu des changements positifs en 2017 avec, notamment, l'entrée en fonction de trois nouveaux membres du Collège de direction et la création d'une unité dédiée au développement des affaires B2B.



Votation du 21 mai

Le 21 mai, les Genevois ont rejeté, par une courte majorité, le projet de loi 11805, qui visait à augmenter partiellement les tarifs baissés en 2014 et à augmenter l'offre. Suite au refus du projet de loi, les tpg ont étudié plusieurs pistes d'économie avec le Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA). Fin 2017, le Grand Conseil a voté une loi pour revenir au niveau de prestations de 2014. Un budget complémentaire de 9 millions de francs a été voté en faveur des tpg pour 2018.

Trois nouveaux directeurs

Trois nouveaux directeurs ont rejoint les tpg en 2017. Avec leur arrivée, le Collège de direction est à nouveau au complet. Tout d'abord, la direction Marketing, ventes et communication a été confiée à Marc Defalque, précédemment directeur marketing de Carglass Suisse. Ensuite, les rôles de la direction des Ressources humaines ont été repris par Sheba Corti, anciennement DRH du Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture. Enfin, la direction Finances et gestion a été confiée à Sophie Heurtault Malherbe, précédemment directrice financière de la Ville de Genève.

Reprise du B2B

Afin de développer l'acquisition de nouveaux clients, une nouvelle unité de vente dédiée aux entreprises et aux collectivités a été créée. Composée de 6 collaborateurs, l'équipe B2B a pour mission d'identifier de nouvelles opportunités de vente et d'assurer le suivi contractuel auprès des entreprises, des communes, des institutions et des organisations internationales.

Création de Movi+OpenIT SA

Coopérative regroupant des entreprises romandes de transport public, Movi+ a pour but de répondre aux besoins des sociétés de transport public dans le domaine numérique, par la mise en commun de ressources humaines et de compétences. Elle compte plusieurs centres de compétences, dont OpenIT, société anonyme porteuse de ressources de développements et gestion de projets informatiques. Très investis dans la création de la société Movi+OpenIT SA, les tpg en assurent la présidence du Conseil d'administration, grâce à l'engagement de Guillaume Meyer, directeur informatique des tpg.



12

40 ans au service de la mobilité

Fondés en 1977, les tpg ont fêté en 2017 quarante ans de savoir-faire au service de la mobilité à Genève. Ils poursuivent ainsi une tradition de plus de cent quatre-vingts ans.

1833

Mise en service de la première ligne régulière d'omnibus entre la place de Neuve et le Rondeau de Carouge

1862

Mise en service de la première ligne de tramways hippomobiles de Genève

Les premiers trolleybus circulent à Genève, entre Grand-Pré et Petit-Saconnex

Création de la Compagnie genevoise des tramways électriques (CGTE)

1942

1899

1977

L'Etat de Genève rachète la CGTE et crée les tpg, une régie autonome de droit public cantonal. L'entreprise emploie 879 personnes, dont 558 conducteurs.



1983

Mise en place de la régulation centralisée du trafic, la «tour de contrôle» des tpg



1985

Le renard devient la mascotte des tpg

Création de la première communauté tarifaire genevoise. Avec un même abonnement, les clients peuvent voyager sur les lignes des tpg et des CFF.

1989



2017

Inauguration du bus 100% électrique TOSA, une innovation prometteuse pour l'avenir de la mobilité durable à Genève



2015

Lancement d'une émission obligataire pour le financement de la construction du futur dépôt d'En Chardon, qui sera inauguré en 2019

2014

La population genevoise accepte l'initiative sur la baisse des tarifs des tpg



2011

Avec l'inauguration du tronçon Cornavin – Bernex, le réseau est réorganisé en trois lignes (12, 14 et 15). Il s'agit là d'une petite révolution dans la gestion du réseau, réorganisé en pôles de connexion.

2008

Le peuple dit non à l'initiative sur la gratuité des tpg



2007

Nouvelle identité visuelle pour les 30 ans des tpg

1998

Création de la régie TPG Publicité SA pour la gestion de la publicité sur le réseau et sur les véhicules tpg. La société a été renommée TP Publicité SA en 2016 et a ouvert un second bureau à Lausanne.

**tpg
pub**
tpg · publicité SA

1996

Premier contrat de prestations entre l'Etat et les tpg

1992

Déménagement de l'administration de la Jonction au Bachet-de-Pesay, qui devient le siège des tpg



Mise en service de la ligne 13, qui annonce le retour du tram à Genève

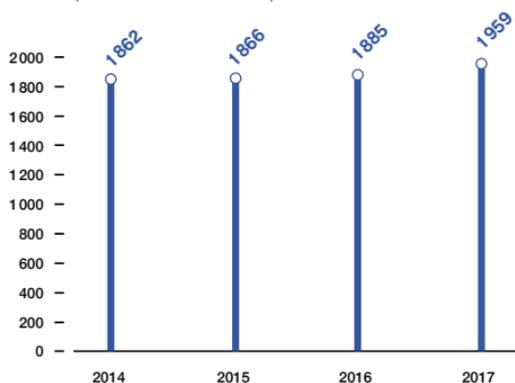
1995

Indicateurs RH en 2017

Au 31 décembre 2017

Evolution de l'effectif 2014-2017

(nombre de collaborateurs)



61.10%

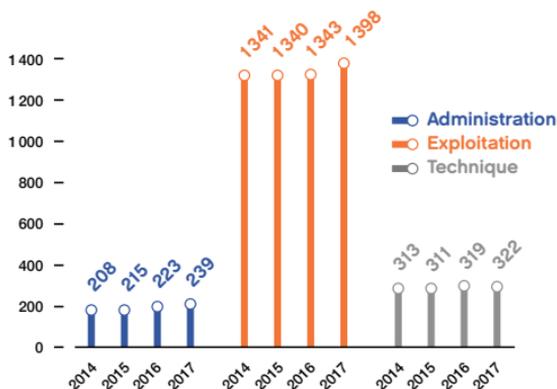
des collaborateurs sont des conducteurs, soit 1197 personnes

6.33%

des collaborateurs travaillent dans l'encadrement, soit 124 personnes

Evolution de l'effectif 2014-2017 par domaine

(nombre de collaborateurs)



6.28%

des collaborateurs travaillent à temps partiel, soit 123 personnes

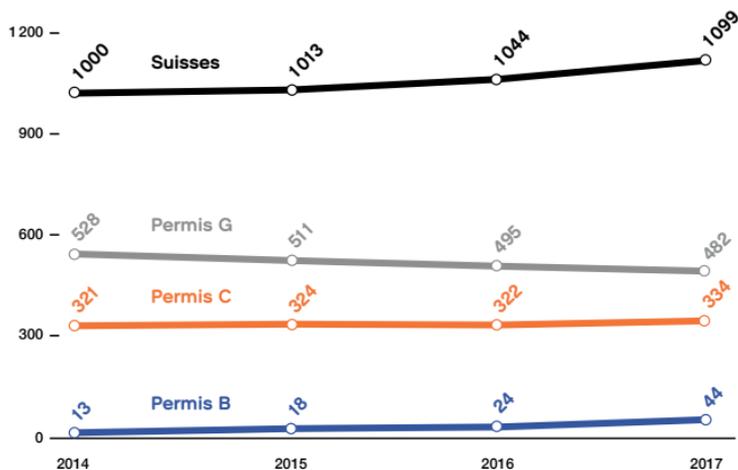
48.19%

des collaborateurs ont moins de 45 ans, soit 944 personnes

14

Comparatif 2014 à 2017 entre Suisses et détenteurs de permis

(nombre de collaborateurs)



Les femmes aux tpg



88.31%



11.69%

+2.5%

de femmes cadres
en 2017

41.05%
font partie de
l'administration

6.11%
travaillent dans le
domaine technique



52.84%
travaillent à
l'exploitation

Recrutement

Cette année encore, le recrutement a été mené conformément à la politique RH mise en œuvre depuis janvier 2015. Celle-ci vise à favoriser prioritairement le «vivier interne», puis les ressources de l'Office cantonal de l'emploi.

199

postes ont été mis
au concours en 2017

dont: **100**

postes de conducteurs

170

collaborateurs
ont été recrutés.
85% des postes
ouverts ont donc
été repourvus

3 050

CV ont été reçus
dans le courant
de l'année

28%

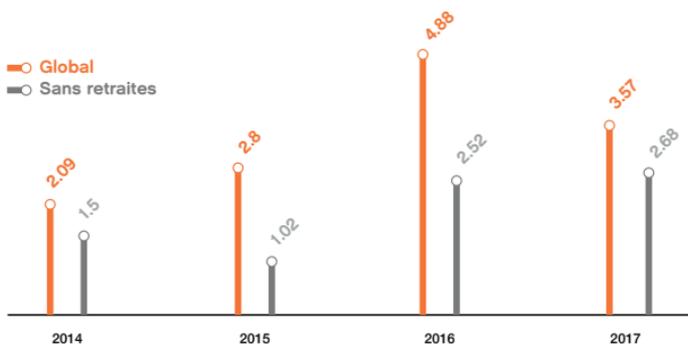
des personnes
recrutées proviennent
de l'OCE. Si l'on
considère uniquement
les conducteurs, ce
pourcentage s'élève
à 49%.

567

entretiens ont été
effectués pour assurer
le meilleur choix
des candidats

Evolution du taux de rotation depuis 2014

Le taux sans les retraites est resté stable en 2017 (par rapport à 2016). Il est par ailleurs très bas, ce qui témoigne, une nouvelle fois, de la capacité de l'entreprise à fidéliser ses collaborateurs.



Formation

968 000 CHF

de budget 2017 engagé dans la formation dont:

50%
dédiés à la formation
métiers (développement
du savoir-faire)

50%
dédiés aux formations
transverses (développe-
ment des compétences
personnelles et inter-
personnelles)

2 250 jours-hommes

de formation continue
(sans la formation de base des
conducteurs) ont été dispensés
en 2017

Pour ce qui concerne la formation des plus jeunes, les tpg poursuivent leur progression positive de ces dernières années:

19

apprentis ont été formés
en 2017 (14 en 2016)

48

stages ont été organisés
durant l'année

Absences

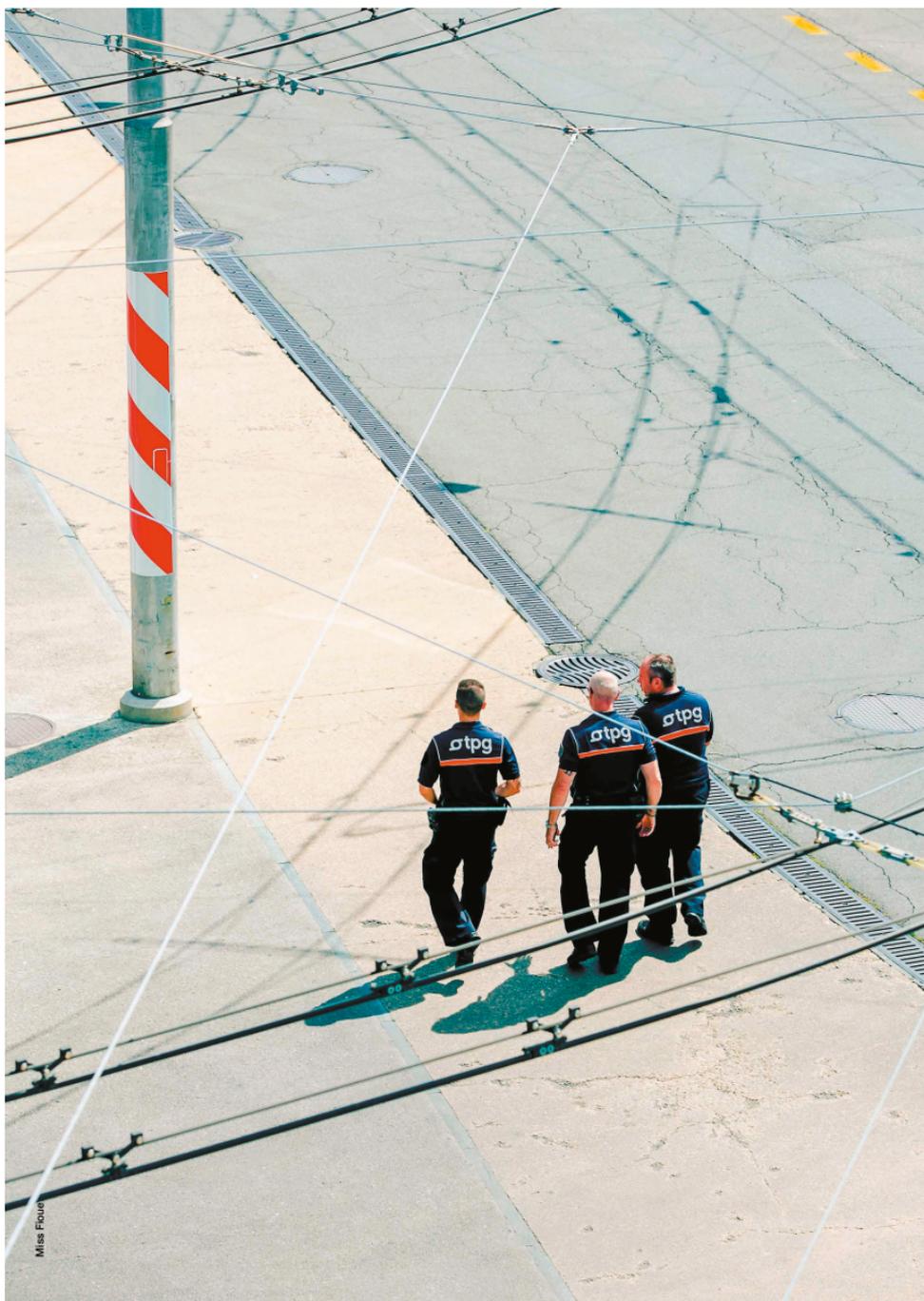
Basé sur l'effectif moyen de l'année, le taux d'absence aux tpg comprend tant les accidents professionnels que ceux non professionnels et les maladies.



Les tpg suivent ce chiffre avec la plus grande attention et ont mis en place un programme dédié à la santé et à l'absentéisme au travail.

Chiffres clés

		2017	2016
Kilomètres-convoi totaux parcourus	en milliers	27 940	27 835
Kilomètres-convoi productifs parcourus	en milliers	25 359	25 278
Voyageurs transportés			
Total du nombre de voyages par année	en milliers	217 360	213 809
Total du nombre de voyages x kilomètres par année	en milliers	542 487	533 840
Moyenne du nombre de voyages par jour	en milliers	596	584
Voyages par habitant de la zone desservie		442	435
Parc de véhicules			
Tramways articulés		111	104
Trolleybus articulés		92	94
Minibus		6	6
Autobus		36	37
Autobus articulés		195	195
Total		440	436
Nombre de places-voyageurs dans les véhicules (base: places debout 6-8 personnes/m²)			
		79 600	77 414
Nombre de places-km offertes	en milliers	3 202 062	3 220 621
Nombre de km-convoi offerts par habitant de la zone desservie		52	51
Effectif du personnel (équivalent temps plein en moyenne annuelle)			
Exploitation		1 358	1 311
Ateliers, dépôts et installations		314	310
Administration et soutien		234	217
Total		1 906	1 838
Finances			
Produit			
Billets		46 311	44 817
Abonnements		73 775	74 503
Divers		7 355	8 978
Autres produits voyageurs		18 643	17 002
Total produits du transport		146 085	145 300
Contributions		258 997	242 833
Produits d'exploitation divers		20 352	17 394
Produits financiers		2 718	1 880
Quote-part dans le résultat des sociétés associées		294	282
Produits totaux		428 446	407 689
Charges			
Frais de personnel		243 264	232 138
Biens et services		127 101	122 871
Pertes sur constats et débiteurs		1 814	3 046
Dotations aux amortissements		43 586	42 658
Charges financières		13 210	14 594
Charges totales		428 974	415 306
Résultat		-529	-7 617



15

Statistiques

Caractéristiques des lignes au 9 décembre 2017

Ligne	Destination	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)
1	Hôpital Trois-Chêne – Petit-Bel-Air – Terrassière – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	11,146	0:47:43	14,02
2	Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	8,166	0:34:24	14,24
3	Gardiol – Servette – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	7,803	0:36:03	12,99
5	Thonex-Villard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	12,596	0:47:13	16,01
5+	Thonex-Villard – Rive – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport (Express)	9,697	0:32:00	18,18
6	Vernier-Village – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Rive – Genève-Plage	8,878	0:37:44	14,12
7	Hôpital – Rive – Bel-Air – St-Jean – Tours Lignon	6,855	0:30:47	13,36
8	OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane / Veyrier-Tournettes	10,945	0:39:52	16,47
9	Petit-Bel-Air – Gradelle – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Tours Lignon	11,088	0:44:11	15,06
10	Aéroport – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Rive	6,665	0:31:05	12,87
11	Jardin Botanique – Nations – Jonction – Tours-de-Carouge – Bout-du-Monde	8,721	0:37:40	13,89
12	Palettes – Bacht-de-Pesay – Carouge (Rondeau) – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz	9,491	0:39:34	14,39
14	P+R Bernex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	12,833	0:44:07	17,45
15	Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	6,717	0:29:14	13,78
18	Carouge (Rondeau) – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	11,051	0:41:17	16,06
19	Vernier-Village – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	11,579	0:46:49	14,84
21	Cressy – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Tours-de-Carouge – Crêts-de-Champel – Gare des Eaux-Vives	11,848	0:45:09	15,74
22	Nations – Bouchet – Châteline – Grand-Lancy – Bacht-de-Pesay – Tours-de-Carouge	10,792	0:36:06	17,94
23	Aéroport – Blandonnet – Lignon – Grand-Lancy – Blandonnet – Palettes – Le Rollet – ZIFLO	12,213	0:37:51	19,36
25	Thonex-Villard – Muséum – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	8,060	0:33:23	14,49
28	Jardin Botanique – Nations – Aéroport – Blandonnet – Vernier-Village – Parfumerie	10,984	0:33:47	19,50
31	P+R Sous-Moulin – Place Favre – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge-Mairie	6,434	0:20:51	18,52
33	Rive – Gradelle – Vandoeuvres – Crête – Chevier – Puplinge-Mairie	9,320	0:24:29	22,84
34	Veyrier-Tournettes – CS Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Crête – Chevier	10,945	0:29:44	22,09
35	Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	3,571	0:17:47	12,05
36	Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	3,295	0:17:18	11,43
41	Tours-de-Carouge – Vessy – Veyrier-Tournettes – Petit-Veyrier	8,358	0:23:48	21,07
42	Carouge (Rondeau) – Bacht-de-Pesay – Palettes – Le Rollet – Perly – Lully – Confignon – P+R Bernex	12,022	0:34:45	20,75
43	Bellins – Stade de Genève – Belle-Cour – Onex – Vallet / Loix-Hôpital	10,406	0:31:52	19,59
44	Tours-de-Carouge – Drize – Croix-de-Rozon	4,832	0:13:40	21,22
45	Tours-de-Carouge – Plateau de Pinchat – Troinex	3,608	0:12:30	17,31
46	Stade de Genève – Bacht-de-Pesay – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	5,711	0:15:44	21,77
47	P+R Bernex – Bernex-Vallé – Sézanneville-Lac	4,280	0:10:53	23,60
51	CO Renard – Aire – Lignon – Châteline – Bouchet – Mervelet	8,159	0:27:34	17,75
53	Bouchet – Grand-Saconnex – Machéry	4,225	0:14:05	18,00
54	Satigny-Gare – Bois-de-Bay – Vernier-Village – ZIMEYSA Gare	10,978	0:24:09	27,27
57	Aéroport – Blandonnet – Meyrin-Gravière – Hôpital de La Tour – ZIMEYSA Gare	9,468	0:30:50	18,43
61	Gare Cornavin – Terrassière – Rieu – Peillonex – Mollesulaz-Douane – Annemasse Gare	9,649	0:45:42	12,67
A	Rive – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	12,244	0:31:20	23,45
B	Jussy-Meurts – Corsinge – Meinier – Pallantier – Vésenz – Saint-Maurice – Anière-Mairie – Hermance – Chens-sur-Léman	21,251	0:46:13	27,59
C	Malagnou / P+R Sous-Moulin – Graveson – Puplinge – Presinge – Jussy-Meurts / Monniat Hameau	13,569	0:33:40	24,19
C+	P+R Sous-Moulin – Graveson – Puplinge – Jussy (Express)	9,330	0:24:15	23,09
D	Bel-Air – Jonction – Bacht-de-Pesay – Plan-les-Quates – Perly – Saint-Julien SNCF (France)	9,959	0:33:54	17,82
E	Rive – Vésenez – Collongy-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	13,497	0:30:45	26,34
F	Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferme-Voltaire-Mairie – Cessy – Gex-Aiglette (France)	14,764	0:40:44	21,74
G	Rive – Vésenez – Pallantier – Veigy-Douane / Veigy-Village (France)	12,937	0:29:31	26,30
G+	Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage – Pallantier – Veigy-Douane (Express)	12,962	0:33:35	23,16
J	Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Cartigny – Aussy	12,821	0:27:44	27,73
K	Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Avully – Chancy-Douane / Pouigny-Gare	14,707	0:29:37	29,79
L	P+R Bernex – Lacornex – Soral – Sézegrin – Athenaz	11,211	0:25:50	26,04
M	Collonges-Bourg d'en Haut – Saint-Julien-Gare – Neydens-Vitam – Beaumont le Châble	14,573	0:33:55	25,79
N	Lycée De Stael – Saint-Julien-Gare – Viry – Valley	13,713	0:28:06	29,28
O	Meyrin-Gravière – Matignon – Prévessin-Moines-Mairie – Ferme-Voltaire-Mairie – Lycée International (France)	9,232	0:23:15	23,83
P	Hôpital de la Tour – Satigny – Bourdigny – Peissy – Russin – Malval – Dardigny – La Plaine	21,268	0:46:38	27,36
S	Croisette de Confignon – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	7,670	0:16:53	27,27
T	La Plaine – Poizat – Challex (France)	3,999	0:11:00	21,81
U	Bossy – Collex – Richellen – Versoix – Sauvverry – Chavannes-des-Bois	11,655	0:21:16	32,87
V	Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Genthod – Entrée-Versoix – CS La Bécassière	12,997	0:36:16	21,50
V+	Aéroport – Colovrex – Genthod – Versoix – Montfleury (Express)	10,855	0:30:05	21,65
W	Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	9,244	0:18:02	30,76
X	Chancy-Douane – Avully – La Plaine / Russin / Dardigny	6,145	0:19:19	27,68
Y	Ferme-Voltaire-Mairie – Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA-Gare – CERN – St-Genis – Val-Thoiry (France)	23,963	1:02:27	23,02
Z	Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Collex – Bossy / Bois-Chatton (France)	10,770	0:28:57	22,32

Parc de véhicules et kilomètres parcourus

Véhicules d'exploitation	Nombres de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2017	2016	2017	2016
Véhicules de traction 				
Tramways Düwag 2 caisses	24	24	732 958	872 083
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	699 218	836 320
Tramways Cityrunner	39	39	2 280 879	2 473 566
Tramways Tango	26	19	1 538 048	1 277 986
Total tramways	111	104	5 251 103	5 459 955
Trolleybus 				
Trolleybus articulés	82	84	3 403 246	3 427 127
Trolleybus bi-articulés	10	10	449 931	426 115
Total trolleybus	92	94	3 853 177	3 853 242
Autobus 				
Minibus	6	6	291 286	226 408
Autobus	36	37	1 563 064	1 254 948
Autobus articulés	190	190	9 707 898	10 029 349
Autobus bi-articulés	5	5	113 646	142 539
Autobus : lignes en sous-traitance			7 159 681	6 868 533
Total autobus	237	238	18 835 575	18 521 777
Total des véhicules d'exploitation	440	436	27 939 855	27 834 974
Véhicules de musée				
Automotrices tramways	5	5	1 870	2 185
Remorques tramways	3	3	870	1 323

Résultats par ligne

Ligne	Destination			En CHF		En CHF	
		Voyages	Voyages x km	Kilomètres parcourus par les convois	Charges	Produits du transport	
Réseau urbain		190 555 000	432 428 000	181 230 000	335 957 663	1 499 953 723	
Lignes principales		163 395 000	414 286 000	15 466 000	308 966 043	1 44 080 363	
Tramways		88 693 000	198 863 000	4 518 000	127 893 422	69 572 498	
	Palettes – Bachet-de-Pesay – Carouge (Fiondeau) – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Molesulaz	28 276 000	62 725 000	1 383 000	42 492 543	22 089 746	
14	P+R Bernex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	26 707 000	67 366 000	1 606 000	41 102 728	21 939 212	
15	Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	20 298 000	32 923 000	828 000	24 350 753	14 243 040	
16	Carouge (Fiondeau) – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	13 412 000	35 849 000	721 000	19 947 398	11 300 500	
Trolleybus		40 100 000	82 542 000	3 807 000	73 938 894	30 461 857	
2	Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	5 451 000	10 665 000	580 000	10 807 816	4 068 334	
3	Gardiol – Servette – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Claparède – Cèdre-de-Champel	10 185 000	19 896 000	792 000	15 946 870	7 582 529	
6	Vernier-Village – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Rive – Genève-Plage	5 680 000	11 538 000	602 000	11 201 945	4 302 726	
7	Hôpital – Rive – Bel-Air – St-Jean – Tours Lignon	4 213 000	8 579 000	481 000	9 628 774	3 185 032	
10	Aéroport – Charmilles – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Rive	7 301 000	15 442 000	520 000	11 521 793	5 618 574	
19	Vernier-Village – Chamilly – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	7 270 000	16 423 000	833 000	14 831 696	5 704 662	
Autobus		54 601 000	132 861 000	7 141 000	107 133 727	44 046 008	
1	Hôpital Trois-Chêne – Petit-Bel-Air – Terrasses – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	6 715 000	13 364 000	748 000	12 546 803	5 031 002	
4	Bel-Air – Jonction – Bachet-de-Pesay – Plan-les-Quatre – Parly-Douane – P+R Parly	545 000	1 849 000	107 000	1 550 183	488 597	
5	Thonex-Vallard – Musium – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	6 615 000	18 613 000	855 000	13 092 254	5 666 643	
8	OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane / Veyrier-Tournettes	9 025 000	22 566 000	1 000 000	15 743 562	7 377 199	
9	Petit-Bel-Air – Gradelle – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Tours Lignon	6 667 000	16 964 000	745 000	11 913 312	5 484 802	
11	Jardin Botanique – Nations – Jonction – Tours-de-Carouge – Boud-du-Monde	6 080 000	11 966 000	588 000	9 985 054	4 528 715	
21	Onex – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Tours-de-Carouge – Crêts-de-Champel – Gare des Eaux-Vives	5 012 000	12 540 000	746 000	11 180 937	4 087 796	
22	Nations – Bouchet – Châtellaine – Grand-Lancy – Bachet-de-Pesay – Tours-de-Carouge	3 517 000	10 658 000	516 000	7 490 816	3 103 701	
23	Aéroport – Blandonnet – Lignon – Grand-Lancy – Palettes – Le Rollat – ZIPL0	3 001 000	9 688 000	597 000	8 044 909	2 722 982	
25	Thonex-Vallard – Musium – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	5 175 000	9 619 000	514 000	8 543 592	3 787 765	
26	Jardin Botanique – Nations – Aéroport – Blandonnet – Vernier-Village – PlanLumière	906 000	2 483 000	315 000	2 871 190	774 264	
47	P+R Bernex – Bernex-Vully – Séverève-Lully	543 000	907 000	143 000	1 313 382	383 195	
67	Aéroport – Blandonnet – Meyrin-Gravière – Hôpital de La Tour – ZIMEYSA Gare	802 000	1 644 000	266 000	2 857 544	609 344	
Lignes secondaires		7 161 000	18 162 000	2 657 000	26 991 620	5 873 359	
Autobus		7 161 000	18 162 000	2 657 000	26 991 620	5 873 359	
XA	Ligne autonome Meyrin Village – Meyrin Gare				7 547	238	
31	P+R Sous-Moulin – Place Fave – Belle-Isle – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge-Marie	499 000	923 000	175 000	2 385 847	365 009	
32	Sainte-Clotilde – Cirque – Plainpalais – Uri-Mail – Sainte-Clotilde						
33	Rive – Gradelle – Vandoeuvres – Crête – Chevrier – Puplinge-Mairie	728 000	3 194 000	259 000	2 941 644	773 723	
34	Veyrier-Tournettes – CS Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Crête – Chevrier	387 000	1 240 000	296 000	2 820 527	349 592	
35	Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-St-Jour	448 000	560 000	144 000	1 288 564	294 449	
36	Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	160 000	153 000	47 000	62 4944	98 066	
41	Tours-de-Carouge – Vessey – Veyrier-Tournettes – Petit-Veyrier	744 000	2 213 000	248 000	2 004 801	651 833	
42	Carouge (Fiondeau) – Bachet-de-Pesay – Palettes – Le Rollat – Parly – Lully – Confignon – P+R Bernex	855 000	2 629 000	349 000	4 265 872	760 571	
43	Belin – Stade de Genève – Belle-Cour – Onex – Vallat / Lotox-Hôpital	739 000	1 782 000	347 000	3 174 706	591 756	
44	Tours-de-Carouge – Dize – Croix-de-Rozon	851 000	2 082 000	139 000	1 457 447	687 632	
45	Tours-de-Carouge – Plateau de Pinchat – Troinex	553 000	818 000	104 000	1 048 466	375 874	
46	Stade de Genève – Bachet-de-Pesay – Sacconex-d'Arve – Blandonnet	166 000	505 000	101 000	1 467 283	147 512	
51	CO Renard – Aire – Lignon – Châtellaine – Bouchet – Morvelat	655 000	1 329 000	214 000	1 792 572	493 690	
63	Bouchet – Grand-Sacconex – Machéry	307 000	545 000	92 000	869 515	224 251	
64	Satigny-Gare – Bois-de-Bay – Vernier-Village – Gare ZIMEYSA	66 000	206 000	140 000	741 884	59 101	

¹ ligne mise en service à l'étape de décembre 2017

² ligne mise en service à l'étape d'avril 2017

³ tronçon suisse seul

⁴ addition des produits de transport, autres produits

par rapport au total des charges

⁵ total des charges intégrant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants

Ligne	Contributions de l'Etat de Genève									
	En CHF	En CHF	En CHF			2017	2016	2017	2017	2016
	Autres produits	Contributions fédérales selon OITRV ¹	Contributions des communes et tiers	Attribuées selon conventions	Autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire)	Total (avec indemnité tarifaire)	Répartition du Résultat (+excédant/-perte)	Taux de couverture des charges % ²	Taux de couverture des charges % ³
	10 873 743	1 832 569	235 000	4 486 635	165 982 827	201 144 724	191 752 800	-2 613 166	47.9%	47.8%
	10 058 437	1 145 285		2 803 974	148 563 295	180 859 657	171 898 178	-2 314 688	49.9%	49.9%
	4 468 418	1 145 285		2 803 974	49 280 480	66 361 101	59 966 001	-6 247 87	57.9%	58.9%
12	1 502 088				18 647 458	23 195 572	20 879 008	-253 251	55.5%	55.5%
14	1 441 040	1 145 285		2 803 974	13 618 165	20 913 950	18 987 430	-155 053	56.9%	57.9%
15	832 749				9 157 889	12 068 000	11 456 524	-117 075	61.9%	63.4%
18	690 542				7 856 949	10 183 578	8 643 039	-99 408	60.1%	62.4%
	2 156 973				40 636 210	46 868 693	45 092 660	-683 854	44.1%	43.9%
2	319 836				6 319 282	7 151 073	6 791 701	-106 364	40.5%	41.1%
3	461 989				7 771 764	9 322 448	8 773 130	-130 587	50.4%	50.4%
6	325 312				6 465 114	7 341 743	6 979 838	-108 793	41.3%	41.7%
7	278 793				6 062 629	6 716 319	6 486 528	-102 320	36.0%	35.5%
10	345 729				5 465 490	6 615 897	6 681 344	-92 001	51.8%	48.9%
19	431 314				8 551 932	9 721 214	9 080 118	-143 788	41.4%	42.1%
	3 435 046				58 646 625	67 629 863	66 839 517	-1 006 047	44.3%	43.8%
1	402 766				6 993 072	8 021 429	7 134 718	-119 962	43.3%	44.9%
4 ⁴	45 647				998 806	1 089 804	3 396 750	-17 134	34.5%	33.1%
5	426 898				6 880 679	8 035 832	7 659 047	-118 034	46.5%	45.2%
8	510 658				7 723 217	9 228 070	8 517 030	-132 487	50.1%	51.2%
9	383 805				5 942 957	7 065 311	6 505 336	-101 948	49.3%	49.8%
11	319 693				5 050 016	5 971 058	5 565 422	-86 630	48.6%	49.5%
21	363 463				6 616 180	7 453 934	6 903 235	-113 496	39.8%	40.6%
24	244 784				4 072 470	4 706 198	4 425 151	-69 861	44.7%	45.3%
25	266 398				4 970 267	5 519 832	5 267 205	-85 262	37.2%	36.5%
28	274 344				4 405 932	5 179 572	5 214 097	-75 581	47.5%	46.3%
28	80 193				1 982 711	2 143 984	2 677 629	-34 012	29.8%	27.4%
47	38 656				878 460	856 839	906 165	-15 069	32.0%	29.2%
57	79 740				2 131 889	2 258 098	2 667 732	-36 571	24.1%	21.9%
	815 307	687 284	235 000	1 682 661	17 399 532	20 285 067	19 854 621	-298 478	24.8%	24.1%
	815 307	687 284	235 000	1 682 661	17 399 532	20 285 067	19 854 621	-298 478	24.8%	24.1%
XA ⁵	210				6 979	7 067		-119	5.9%	
31	80 061				1 907 987	1 982 803	1 892 613	-32 730	18.7%	20.9%
32 ⁶							12 681			17.3%
33	100 600				2 032 456	2 188 964	2 124 275	-34 865	29.7%	29.0%
34	78 629				2 351 959	2 423 187	2 326 573	-60 346	15.2%	15.8%
35	35 999		235 000		7 109 211	7 715 111	367 680	-12 196	25.6%	22.3%
36	17 438				500 849	520 389	541 965	-8 591	18.5%	13.6%
41	55 972	279 266		683 720	3 28 378	1 145 584	1 140 534	-5 633	35.3%	33.8%
42	142 420				3 306 165	3 461 623	3 979 094	-56 716	21.2%	20.4%
43	88 569	408 018		998 941	1 069 083	2 188 741	2 116 035	-18 340	21.4%	23.1%
44	40 746				7 167 723	857 686	835 929	-12 296	50.0%	47.5%
45	29 276				632 486	709 317	699 007	-10 849	38.6%	37.0%
46	47 640				1 250 677	1 280 882	1 250 374	-21 544	13.3%	12.2%
50	50 023				1 227 797	1 329 714	1 263 539	-21 062	30.3%	29.3%
53	27 044				706 107	754 819	671 216	-12 113	25.9%	25.3%
54	20 682				650 935	662 779	643 106	-11 167	10.8%	9.6%

¹ OITRV, ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

² Produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire dont 13'758 KCHF pour le droit de sillonn

³ ligne supprimée à l'étape de décembre 2016

⁴ ligne supprimée en avril 2017

Résultats par ligne

Ligne Destination		Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	En CHF Charges	En CHF Produits du transport
Réseau régional		20072000	90448000	5672000	60614949	20955282
Autobus TPG		12934000	64461000	4560000	50409774	14016990
61	Gare Cornavin – Terrassière – Rive – Pellonex – Molles/Juz-Douane – Annesmes Gare	3235000	10870000	354000	3872368	2275171
A	Rive – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	921000	5069000	349000	4212264	1115775
B	Jussy-Meuress – Corsinge – Meinier – Pallanterie – Vésénaz – Saint-Maurice – Anières-Mairie – Hermance – Chêris-sur-Léman	173000	832000	167000	1010658	192390
C	Malagnou / P-R Sous-Moulin – Graveson – Puplinge – Presinge – Jussy-Meuress / Monnaz Héniau	893000	3136000	376000	3893824	844584
E	Rive – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	2191000	14540000	569000	7299830	2977813
G	Rive – Vésénaz – Pallanterie – Veigy-Douane / Veigy-Village (France)	1397000	9747000	398000	4865633	1960803
J	Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Cartigny – Aussy	365000	1692000	333000	3504734	399487
K	Lancy-Hubert – Onex – Bernex – Cartigny – Aussy – Chancy-Douane / Pougny-Gare	576000	4038000	374000	3907246	809246
L	P-R Bernex – Laconnex – Soral – Siezegrin – Athensaz	519000	1908000	281000	2988375	503631
P	Hôpital de la Tour – Satigny – Bourdigny – Peissy – Russin – Malval – Dardagny – La Plaine	69000	275000	225000	1752204	69744
S	Créate de Confignon – Bernex – Ale-la-Ville – Satigny-Gare	255000	1006000	220000	1875387	255690
U	Bossy – Collex – Richelan – Versoix – Sauverny – Chavannes-des-Bois	142000	545000	138000	931514	139984
V	Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Ganthod – Entrée-Versoix – CS La Bécassière	1282000	6459000	396000	5112126	1475235
W	Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	26000	78000	27000	256629	23338
X	Chancy-Douane – Aussy – La Plaine / Russin / Dardagny	119000	344000	71000	751649	101571
Z	Gare Cornavin – Nations – Chambésy – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton (France)	664000	3182000	218000	2857818	721686
Noct.	Réseau nocturne régional	106000	742000	63000	1319517	150840
Autobus GLCT parcours CH		7138000	25987000	1111000	10205175	6938293
D ¹	Bel-Air – Jonction – Bacht-de-Pessy – Plan-des-Ouates – Perly	3582000	13669000	538000	5497198	3577054
F	Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney-Voltaire-Mairie	1974000	7399000	241000	2430518	1937623
O	Meyrin-Gravière – Matignin – Prévessin-Moines-Mairie	195000	231000	16000	235822	126599
T	La Plaine – Poizat	27000	30000	9000	121184	17088
Y	Ferney-Voltaire-Mairie – Aéroport – Blandonnet – Gare ZIMEYSA – CERN	1380000	4659000	308000	1920652	1279929
Autobus GLCT parcours FR		5014000	14830000	1282000	8346395	2110606
D	Perly – Saint-Julien SNCF (France)	1159000	873000	95000	1151699	743012
Dn ¹	Zi Les Moulins – Saint-Julien-Gare – Vry Chef-Lieu – Vallée Chef-Lieu (France)	65000	442000	47000	210619	41894
F	Ferney-Voltaire-Mairie – Cessy – Gex-Aiglette (France)	1797000	6622000	370000	2471485	764815
M	Collonges-Bourg d'en Haut – Saint-Julien-Gare – Neydens-Vitarn – Beaumont le Châble	189000	880000	166000	879190	108246
N ¹	Lycée De Stael – Saint-Julien-Gare – Vry – Valléry	131000	964000	112000	470426	72650
O	Ferney-Voltaire-Mairie – Lycée International (France)	378000	1007000	113000	658308	161035
T	Poizat – Challex (France)	29000	61000	21000	197491	2919
Y	St-Genis – Val-Thoiry (France)	1265000	3981000	339000	2307176	216036
SP	Services spéciaux (cours scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)	1070000	3217000	195000	4676665	5585352
RU	Réseau nocturne urbain (Réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)	648000	1564000	107000	2129677	529249
Total		217360000	542487000	25359000	411725349⁴	179134212

¹ ligne mise en service à l'étape de décembre 2017

² ligne mise en service à l'étape d'avril 2017

³ tronçon suisse seul

⁴ addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

⁵ total des charges intégrant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants

Ligne	Contributions de l'Etat de Genève			2017		2016		2017	2017	2016
	En CHF Autres produits	En CHF Contributions fédérales selon OITRV ⁵	En CHF Contribu- tions des communes et tiers	Attribuées selon conventions	Autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire)	Total (avec indemnité tarifaire)	Répartition du Résultat (+excédent/ -perte)	Taux de couverture des charges % ⁶	Taux de couverture des charges % ⁷
	1 891 231	3 961 657	5 536 209	9 699 228	19 490 099	33 392 336	29 313 923	9 187 555	37.7%	38.0%
	1 604 887	3 961 657	1 839 612	9 699 228	19 490 099	31 967 061	28 311 788	202 698	31.0%	32.0%
61	108 400	243 846		597 002	862 696	1 843 151	1 636 037	214 746	61.6%	60.5%
A	143 740	709 476		1 736 994	497 740	2 462 650	2 486 916	-8 539	29.9%	29.6%
B	28 191		513 508		271 905	310 985	390 361	-4 664	21.8%	15.4%
C	110 228	682 928		1 671 996	574 237	2 419 107	2 278 170	-9 850	24.5%	23.0%
E	243 628	880 925		2 156 747	1 023 166	3 785 624	3 478 959	-17 552	44.1%	45.2%
G	165 671		99 176		2 595 263	2 995 188	2 526 989	-44 520	43.7%	47.2%
J	117 966				2 936 900	3 018 814	4 374	-50 381	14.8%	11.6%
K	132 364	770 700	25 000	1 886 865	278 276	2 330 925	2 830 691	-4 774	24.1%	23.2%
L	103 218				2 339 396	2 442 473	3 477 928	-40 130	20.3%	20.3%
P	48 657				1 606 954	1 619 943	653	-27 549	6.8%	3.8%
S	52 293				1 540 970	1 593 081	2 384 492	-26 434	16.4%	16.2%
U	25 966		538 787		222 952	251 864	11 702	-3 824	17.8%	13.9%
V	167 558				3 410 823	3 709 763	3 644 381	-58 511	32.1%	30.7%
W	7 148	23 750		58 147	141 813	205 344	158 243	-2 432	11.9%	17.2%
X	20 942				618 526	639 246	608 694	-10 610	16.3%	16.7%
Z	91 619	650 032	64 395	1 591 457	45 343	1 783 814	1 780 146	306 714	28.5%	27.0%
Noct.	36 800		598 746		524 139	555 091	615 051	-8 992	14.2%	14.2%
	286 344	3 696 597			14 252 275	1 002 135	716 057	70.8%	72.7%	
D ⁸	154 225	1 368 475			741 371	439 611	-397 445	67.9%	74.3%	
F ⁹	68 255	9 199 111			393 989	329 730	495 271	82.5%	80.7%	
O ⁷	6 602	117 210			25 893	21 973	14 788	56.5%	54.1%	
T ⁷	3 379	73 170			3 399	3 361	-27 547	16.9%	17.7%	
Y ⁷	53 883	1 217 831			260 623	207 459	630 990	69.4%	65.8%	
	232 493	5 280 571					-722 725	28.1%	28.4%	
D	32 081	494 020					117 413	67.3%	52.6%	
Dn ⁸	5 867	195 153					32 295	22.7%	12.7%	
F	68 844	1 142 969					-495 156	33.7%	38.6%	
M	24 490	764 592					18 139	15.1%	10.0%	
N	13 104	426 574					41 901	18.2%		
O	18 338	513 972					35 036	27.2%	30.2%	
T	5 501	230 869					41 788	4.3%	5.3%	
Y	64 267	1 512 732					-514 141	12.1%	15.9%	
SP	136 034		6 581		848 563	962 998	1 835 393	1 899 865	122.3%	70.0%
RU	70 280		717 086		801 690	912 646	851 497	-11 372	28.2%	29.3%
	13 203 780	5 794 226	11 775 447	14 185 863	187 103 179	236 412 704	223 753 613	-828 643	46.7%	46.2%

⁵ OITRV, ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

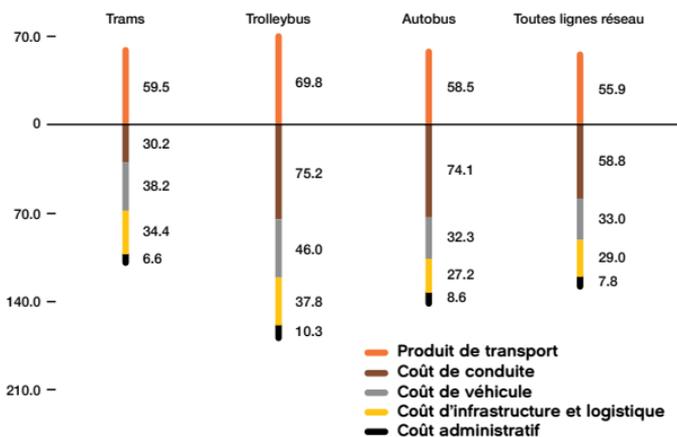
⁶ Produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire dont 13'759 kCHF pour le droit de sillonn

⁸ ligne supprimée à l'étape de décembre 2016

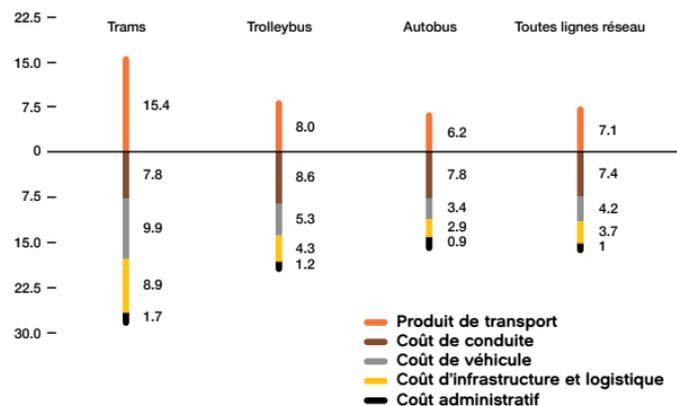
⁹ ligne supprimée en avril 2017

Structures de coût des lignes principales en 2017

en CHF / 1 000 places kilomètre offertes

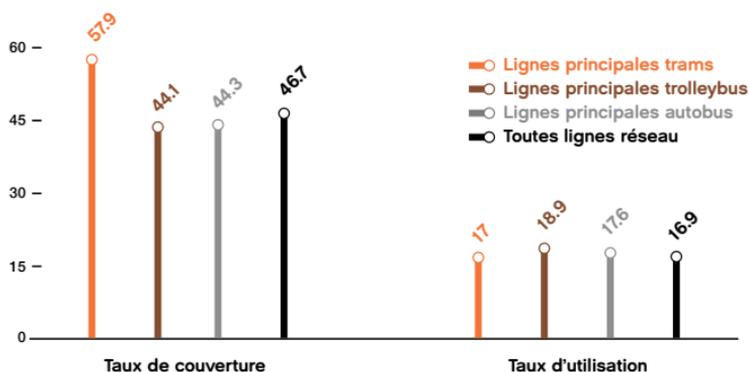


en CHF / km productifs parcourus

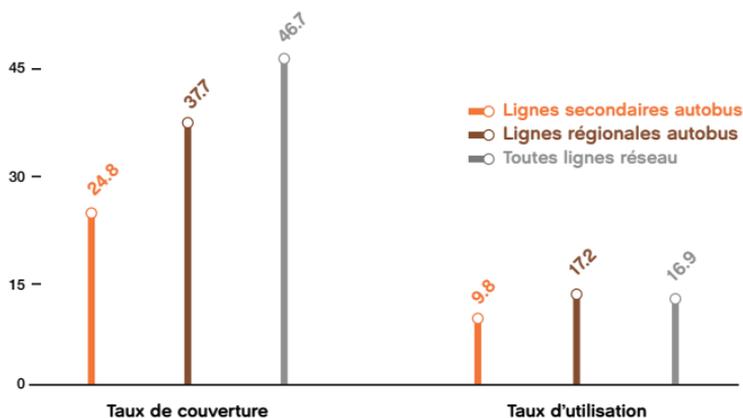


Taux de couverture et d'utilisation des lignes

Lignes principales en %



Lignes secondaires et régionales en %



Glossaire

Capacité moyenne des véhicules

Capacité moyenne en tenant compte des places assises et de 6-8 personnes debout par mètres carrés.

Déplacement

Ensemble de voyages pour aller d'une origine à une destination.

Kilomètres x convois parcourus

Total des kilomètres productifs et kilomètres de service parcourus en une année, tous véhicules confondus, sans les kilomètres des véhicules remorqués.

Kilomètres productifs

Kilomètres mis à la disposition des clients.

Kilomètres de service

Kilomètres entre le dépôt et la ligne à la prise (et en fin) de service.

Longueur du réseau exploité

Somme des tronçons exploités. Les tronçons exploités par plusieurs lignes et/ou dans des sens différents ne sont comptés qu'une fois.

Mode de traction

Les tpg exploitent 3 modes de traction : tramways, trolleybus et autobus.

Places x kilomètres

Correspond à l'offre : les kilomètres x convois multipliés par la capacité moyenne des véhicules.

Recettes tarifaires

Vente de tous les titres de transport + indemnités fédérales pour le transport de militaires + indemnités tarifaires du Canton de Genève.

Recettes de desserte

Contributions des pouvoirs publics fixées à l'avance (Confédération, Canton et communes) et de tiers à la couverture de l'excédent des charges.

Réseau urbain

Réseau exploité à l'intérieur de l'agglomération par les lignes 1 à 57.

Réseau régional

Réseau exploité à l'extérieur de l'agglomération par les lignes A à Z et 61 (hors GLCT France).

Taux de couverture des charges

Recettes tarifaires, financières et diverses divisées par le total des charges.

Voyage

Chaque voyage dans un véhicule tpg sur le territoire concerné (CH ou F).

Voyages x kilomètres

Correspond à l'utilisation de l'offre : ensemble de kilomètres parcourus par les passagers.

Voyages par habitant

Nombre de voyages par habitant résidant à moins de 300 mètres d'un arrêt du réseau urbain ou 500 mètres d'un arrêt du réseau régional.



18

Etats financiers consolidés

Bilan consolidé au 31 décembre 2017

Actif	En CHF	En CHF
	31.12.2017	31.12.2016
Liquidités	9 031 284	10 503 015
Débiteurs d'exploitation	46 703 156	44 824 089
Stocks	19 499 894	18 624 363
Autres actifs circulants	12 282 415	10 322 690
Total des actifs circulants	87 516 749	84 274 156
Terrains, bâtiments installations fixes	91 529 430	94 810 779
Véhicules et leurs équipements	416 101 800	394 427 164
Autres immobilisations corporelles, net	10 265 660	13 282 854
Immobilisations incorporelles, net	8 053 353	9 236 090
Travaux d'investissements en cours	196 235 185	119 510 516
Avances sur achats d'immobilisations	8 617 951	37 405 095
Participations mises en équivalence	1 000 916	815 914
Actifs financiers à long terme	963 004	1 249 555
Total des actifs immobilisés	732 767 298	670 737 966
Total de l'actif	820 284 047	755 012 122

Passif	En CHF	En CHF
	31.12.2017	31.12.2016
Créanciers d'exploitation	26 931 661	27 306 592
Part à court terme des provisions	1 294 786	653 110
Part à court terme des dettes à long terme	32 578 678	56 587 311
Autres engagements à court terme	47 955 981	47 480 208
Total des engagements à court terme	108 761 106	132 027 220
Emprunts et dettes à long terme	557 990 587	503 262 311
Subventions d'investissement reçues, net	85 328 407	53 871 770
Provisions à long terme	412 188	204 125
Engagements en faveur du personnel	11 100 851	9 688 823
Autres engagements à long terme	752 939	682 096
Total des engagements à long terme	655 584 971	567 709 124
Sous-total du passif	764 346 077	699 736 344
Capital de dotation	44 000 000	44 000 000
Fonds de réserves	12 466 612	18 892 817
Résultat net de l'exercice	-528 643	-7 617 038
Fonds propres	11 937 969	11 275 778
Total du passif du capital de dotation et des fonds propres	820 284 047	755 012 122

Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2017

	En CHF	
	2017	2016
Revenus des transports	146 084 827	145 300 223
Contribution de l'Etat de Genève	236 412 703	223 753 613
Contribution de la Confédération	10 808 793	10 707 568
Contribution des communes et des tiers	11 775 447	8 371 729
Produits d'exploitations divers	20 352 112	17 393 888
Total des produits d'exploitation	425 433 882	405 527 020
Frais de personnel	243 263 564	232 137 839
Frais de véhicules	31 829 435	32 382 152
Frais de bâtiments et installations fixes	20 357 169	20 216 087
Sous-traitance de transport	46 586 825	44 551 287
Charges d'exploitations diverses	28 327 123	25 721 332
Dotations aux amortissements et pertes de valeur	43 586 237	42 657 710
Pertes sur constats et débiteurs	1 813 592	3 045 538
Total des charges d'exploitation	415 763 946	400 711 946
Résultats des activités d'exploitation	9 669 936	4 815 074
Produits financiers	2 717 606	1 879 896
Charges financières	13 210 360	14 594 163
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	294 174	282 154
Résultat net de l'exercice	-528 643	-7 617 038

Tableau des flux de liquidités consolidés au 31 décembre 2017

	En CHF 2017	En CHF 2016
Activités opérationnelles		
Résultat net de l'exercice	-528 643	-7 617 038
Amortissements et pertes de valeur	43 586 237	42 657 710
Amortissements sur les participations de tiers	-262 917	-253 900
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	-477 691	575 943
Attribution/Dissolution de provisions	2 617 130	-1 006 575
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-307 772	-282 154
Résultat de change non réalisé	-280 556	97 767
Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires	44 345 788	34 171 754
Produits d'intérêts	-1 151 440	-591 769
Dividendes reçus	-59 540	-59 540
Charges d'intérêts	11 639 783	12 919 035
Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement	10 428 802	12 267 726
Variation des débiteurs d'exploitation brut	-1 091 572	54 071 609
Variation des stocks brut	-1 613 679	-466 213
Variation des autres actifs circulants	-1 959 725	-2 195 393
Variation des créanciers d'exploitation	-821 234	-11 375 765
Variation des autres engagements à court terme	460 278	-5 386 737
Variation des autres engagements à long terme	70 843	0
Utilisations des provisions	-355 362	-1 875 895
Variations du fonds de roulement	-5 310 452	32 771 607
Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles	49 464 138	79 211 087

	En CHF 2017	En CHF 2016
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-127 455 283	-52 921 646
Avances sur acquisitions de véhicules	28 787 144	-4 525 418
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-3 300 233	-3 621 597
Subventions d'investissements reçues	31 719 554	24 830 441
(Octroi) / Remboursement des créances à long terme	286 551	-360 006
Dividendes encaissés	262 534	1 633 317
Produits d'intérêts encaissés	568 017	8 347
Flux de liquidités affectés aux activités d'investissements	-69 131 715	-36 426 563

Activités de financement	En CHF	En CHF
	2017	2016
Augmentation des emprunts	85 000 000	51 193 504
Remboursement des emprunts	-53 923 471	-80 426 581
Intérêts payés	-12 057 317	-11 791 860
Intérêts payés sur le capital de dotation	-880 000	-935 000
Flux de liquidités provenant des activités de financement	18 139 212	-41 959 937
Effet des conversions de change sur la liquidité	56 634	-1 715
Augmentation / (diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités	-1 471 731	822 873
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	10 503 015	9 680 142
Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice	9 031 284	10 503 015

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la Caisse centralisée de l'Etat est débiteur de CHF 7 220 721 (2016: CHF 19 009 986) et se trouve dans la rubrique des débiteurs d'exploitation.

Variations des capitaux propres consolidés

	Fonds de réserve (antérieur à 1996)	Fonds de réserve autres	Pertes différées sur instruments dérivés de couverture	Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	Résultats cumulés régional		Ecart de conversion	Total
					Affectation cantonale	Affectation fédérale		
En CHF								
Fonds propres au 1^{er} janvier 2016	2 972 887	46 318 298	-24 660 851	-9 715 736	4 272 443	-1 183 521	-157 528	17 845 992
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1 062 870					1 062 870
Différences de conversion							-16 046	-16 046
Fonds de réserve au 31 décembre 2016	2 972 887	46 318 298	-23 597 981	-9 715 736	4 272 443	-1 183 521	-173 573	18 892 817
Résultat net de l'exercice	0	-3 823 306		-3 934 716	100 100	40 884		-7 617 038
Fonds propres au 31 décembre 2016	2 972 887	42 494 991	-23 597 981	-13 650 452	4 372 544	-1 142 637	-173 573	11 275 778
Fonds propres au 1^{er} janvier 2017	2 972 887	42 494 991	-23 597 981	-13 650 452	4 372 544	-1 142 637	-173 573	11 275 778
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1 083 181					1 083 181
Différences de conversion		-182 938					290 591	107 653
Fonds de réserve au 31 décembre 2017	2 972 887	42 312 054	-22 514 800	-13 650 452	4 372 544	-1 142 637	117 018	12 466 612
Résultat net de l'exercice	0	-636 326		423 695	-224 369	-91 644		-528 643
Fonds propres au 31 décembre 2017	2 972 887	41 675 728	-22 514 800	-13 226 757	4 148 175	-1 234 281	117 018	11 937 969

Affectation du résultat de l'exercice	En CHF	
	2017	2016
Résultat net de l'exercice du Groupe	-528 643	-7 617 038
./. Affectation aux Réserves part tpg de subventions non dépensées	-264 321	-3 808 519
./. Affectation aux Réserves part Etat de subventions non dépensées	-264 321	-3 808 519
Soldes à affecter	-528 643	-7 617 038

Approbation

PAS DÉFINITIF

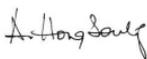
L'organe de révision a déposé son rapport le 12 mars 2018.

Le Conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2017 lors de sa séance du 12 mars 2018.

Selon l'art. 37, al. 2 de la Loi sur le transport de voyageurs, l'OFT examine si les comptes annuels sont conformes aux dispositions légales et aux conventions sur les contributions et les prêts des pouvoirs publics qui en découlent. En raison des changements des bases juridiques (Loi fédérale sur le programme de stabilisation 2017-2019), dès 2017, les examens selon le droit des subventions de l'OFT ne sont effectués plus que périodiquement ou en fonction des besoins, mais plus obligatoirement chaque année. Par courrier du 28 mars 2018, l'OFT a communiqué ne pas avoir vérifié les comptes annuels 2017 sous l'angle du droit des subventions, en vertu de l'art. 37, al. 2, LTV.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'Etat, conformément à l'article 38 de la Loi sur les tpg, et validés le JJ MM 2018.

Genève, le JJ MM 2018.



Anne Hornung-Soukup
Présidente du Conseil
d'administration



Attestation d'assurance

Elisabethenanlage 25 · Postfach · CH-4002 Basel · T. 061 270 91 70

Transports publics genevois
Route de la Chapelle 1
1212 Grand-Lancy

Bâle, janvier 2018

Ina Schneider-Zobel
dipl. rer. pol.
Responsable Marketing et
Prestations de Services
T. 061 270 91 87
F. 061 270 91 99
ina.schneider@vvtst.ch
FINMA-Nr. 20782
www.vvtst.ch

18

VVST – Confirmation d'assurance pour la publication dans le rapport de gestion 2017

Assurance responsabilité civile entreprise pour les entreprises de transport public

Autobus pour le transport public

- Assurance de base :** CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire 1 :** CHF 10'000'000 en excédent de CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire 2 :** CHF 80'000'000 en excédent de CHF 20'000'000.
Garantie disponible deux fois par année d'assurance.

Chemins de fer et infrastructures ferroviaires pour le transport public

- Assurance de base :** CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire :** CHF 90'000'000 en excédent de CHF 10'000'000.
Garantie disponible deux fois par année d'assurance.

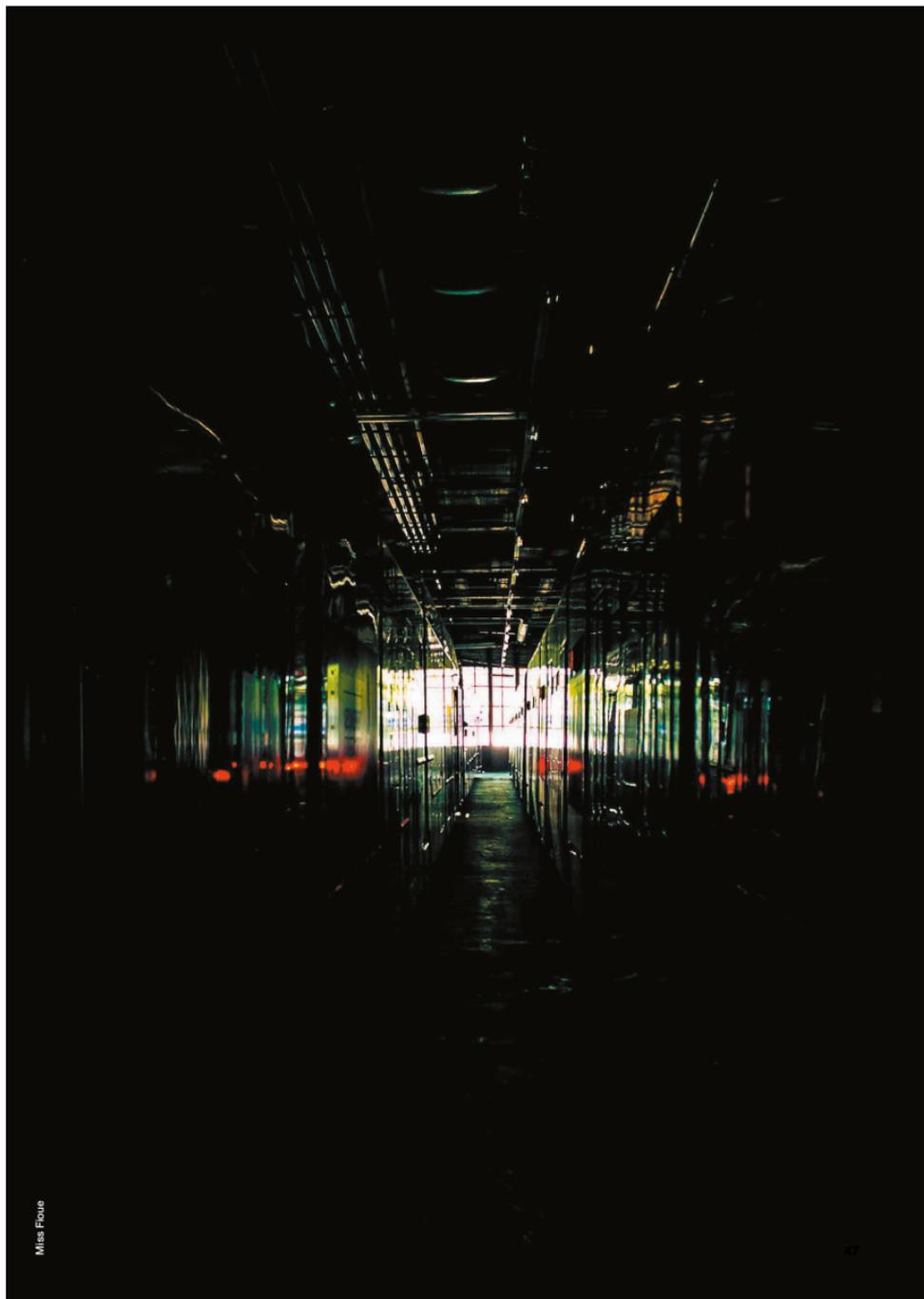
Trolleybus pour le transport public

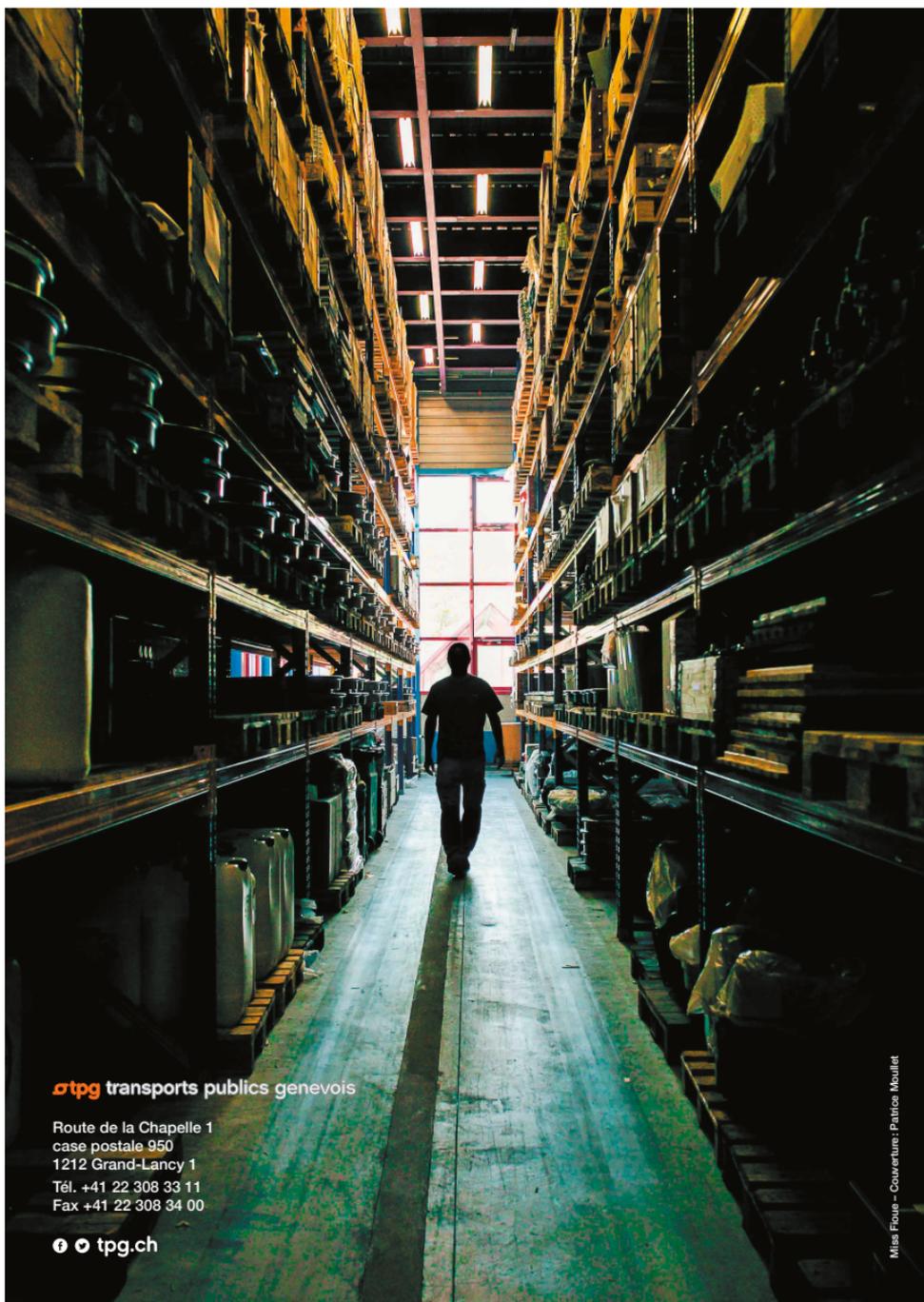
- Assurance de base :** CHF 10'000'000 par événement assuré.
- Assurance complémentaire :** CHF 10'000'000 en excédent de CHF 10'000'000 par événement assuré.

VVST

Ina Schneider-Zobel
dipl. rer. Pol.
Responsable Marketing et
Prestations de Services

Günther Merz
Expert fédéral diplômé en assurances
privées et sociales
Chef de projets





stpg transports publics genevois

Route de la Chapelle 1
case postale 950
1212 Grand-Lancy 1
Tél. +41 22 308 33 11
Fax +41 22 308 34 00

 tpg.ch

Rapport de réalisation de l'offre 2017

Contrat de prestations 2015-2018

Suivi des objectifs et indicateurs

Direction Marketing-Ventes-Communication

Rapport élaboré sous la coordination du responsable de l'organisation de l'offre

TPGED#249210

Version du 20.03.2018



Table des matières

1. Introduction	3
2. Synthèse et événements marquants	4
Contexte général	4
Etape annuelle du 11 décembre 2016	4
Offre complémentaire du 24 avril 2017	5
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	6
3. Résultats par objectif et bilan des pénalités	10
Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics	10
Indicateur 1 : voyages x kilomètres mesurés (VKM)	10
Indicateur 1a : voyages	13
Indicateur 1b : part des VKM et voyages des lignes sous-traitées	14
Objectif 2 : Assurer la qualité du service à la clientèle, avec pénalité financière	15
Indicateur 2 : taux de disponibilité des DATT	15
Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière	17
Indicateur 3 : ratio de contributions cantonales	17
Indicateur 4 : taux de couverture globale	18
Indicateur 5 : coûts / PKR	19
Indicateur 5a : coûts / véhicules x km	20
Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux	21
Indicateur 6 : Emissions de CO2 évitées grâce aux TC	21
Objectif 5 : Assurer la qualité du service à la clientèle, sans pénalité financière	23
Indicateur 7 : taux de courses non réalisées	23
Indicateur 7.1 : taux de courses non réalisées tramway	24
Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus	25
Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus	26
Indicateur 8 : évolution des notes BEST	28
Synthèse (tableau de bord)	30
Bilan des pénalités	31
Pour les TPG	31
Pour l'État	32
4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié	33
Suivi des investissements	33
Compte de résultat simplifié	34
5. Bilan des activités	35
Qualité de service : information voyageurs	35
Qualité de service : gestion des prix et produits	37
Qualité de service : distribution	38
Qualité de service : réclamations	39
Satisfaction clientèle	41
Activité de contrôle	44
Vitesse commerciale	45

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Introduction

1. Introduction

Le contrat de prestations 2015-2018 entre l'Etat de Genève et les transports publics genevois décrit l'offre de transport à fournir par les tpg. Les engagements de l'entreprise portent notamment sur l'évolution de la fréquentation à travers le taux de charge des véhicules, la qualité du service à la clientèle, la maîtrise financière (respect des prévisions budgétaires) et les impacts environnementaux.

Les niveaux de performance sont examinés par un suivi d'indicateurs chiffrés. Ainsi, à travers l'outil de pilotage qu'est le contrat de prestations et ses indicateurs, l'Etat fixe les objectifs et s'assure de la réalisation effective des prestations commandées.

La reddition du suivi des indicateurs est réalisée par la livraison du présent rapport annuel de réalisation de l'offre, telle que mentionnée dans l'article 20, alinéa 1 du Contrat de prestations 2015-2018.

Le tableau de bord des différents objectifs et indicateurs, les caractéristiques de chaque indicateur (valeurs-cible de l'objectif, définition, méthode de calcul et traitement de l'information, informations des TPG à l'Etat, cibles de la responsabilité de l'Etat, conditions d'atteinte de l'objectif), ainsi que le mécanisme du système de pénalités, sont précisés dans l'annexe 6 du Contrat de prestations.

Le contenu et les différents délais de production de ce rapport sont précisés dans l'annexe 9 du Contrat de prestations, sous la rubrique Rapport de réalisation de l'offre :

La structure du rapport de réalisation de l'offre de l'année N-1 est la suivante :

1. Introduction
2. Synthèse et événements marquants
3. Résultats par objectif et bilan des pénalités
4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié
5. Bilan de la qualité de service, satisfaction clientèle, activité de contrôle, vitesse commerciale

Le rapport de réalisation de l'offre doit pouvoir être repris tel quel par la DGT comme annexe à son préavis à l'attention du Conseil d'Etat.

Les dates-clé de l'année N du rapport de réalisation de l'offre de l'année N-1 sont :

- 15.03 – les TPG remettent un pré-rapport de réalisation de l'offre à la DGT
- 24.03 – les TPG remettent le rapport de réalisation de l'offre à la DGT
- 31.03 – la DGT remet au Conseil d'Etat son préavis sur le rapport de réalisation de l'offre
- 15.04 – le Conseil d'Etat approuve le rapport de réalisation de l'offre

Le présent rapport a suivi le calendrier de validation suivant :

- 27.02.2018 : présentation au collège de direction tpg + validation en tant que pré-rapport
- 02.03.2017 : présentation à la commission réseau & infrastructures du Conseil d'administration tpg + préavis pour son approbation par le Conseil d'administration tpg
- 08.03.2017 : remise du pré-rapport à la DGT pour remarques
- 12.03.2017 : présentation au Conseil d'administration des tpg + approbation pour transmission à la DGT

**Rapport de réalisation de l'offre 2017
Synthèse et événements marquants**

2. Synthèse et événements marquants

Contexte général

Le contrat de prestations 2015-2018 s'inscrit dans une période de transition entre les contrats de prestations précédents (2003-2006, 2007-2011, 2011-2014) qui ont cadré la forte croissance du réseau et de l'offre (notamment tramway), et la période post-chantier CEVA qui verra le réseau tpg restructuré pour jouer la complémentarité avec le réseau ferroviaire Léman Express, à l'horaire 2020.

Pour la période 2015-2018, les tpg doivent travailler au mieux avec la subvention mise à disposition de l'Etat, dans un contexte de fortes contraintes budgétaires qui pèsent actuellement sur les finances du canton de Genève, ainsi que des conséquences de l'initiative 146 « Stop à la hausse des tarifs TPG » approuvée par le peuple le 18 mai 2014, qui limitent fortement les possibilités de développement souhaitable de l'offre, et nécessitent même des réductions des prestations. Ainsi il s'agit de maximiser et d'optimiser l'offre, tout en assurant une maîtrise et un équilibre financier avec les moyens disponibles. Des efforts extrêmement importants sont demandés aux tpg afin de maîtriser l'évolution des subventions cantonales tout en atteignant les objectifs fixés par l'Etat.

Au regard de la subvention mise à disposition, il est prévu de fixer et de détailler l'offre annuellement, dans le but de déterminer où les efforts seront placés et où des réductions devront être entreprises. Dans le but d'avoir une vision proactive de la situation, le CE a validé une liste générale d'actions de réduction d'offre susceptibles d'être mises en œuvre en fonction de l'évolution de la situation financière, sur la période couverte par le contrat. Pour ces mesures, il est prévu que les caractéristiques précises, en termes d'ampleur et de modalités de déploiement, seront ajustées tout au long de la mise en œuvre du contrat afin de tenir compte des impacts réels sur les recettes Unireso de la nouvelle tarification mise en œuvre suite à l'initiative 146, tout en limitant les conséquences sur les effectifs des TPG.

Etape annuelle du 11 décembre 2016

L'étape de mise en service de l'horaire 2017 a consisté principalement en des optimisations de l'offre afin de maintenir l'équilibre financier conformément au plan financier pluriannuel (PPF) figurant à l'Annexe 7 du Contrat de Prestations 2015-2018. Quelques réorganisations de l'offre régionale ont aussi vu le jour. Les principaux changements sont présentés ci-après.

Lignes principales de tramway, trolleybus et bus

Pour l'horaire 2017, des adaptations mineures ont été apportées, toujours dans la même logique de recherche d'efficacité sans dégradation du confort des clients, et en se basant sur l'observation et l'analyse des mesures déjà mises en œuvre. L'horaire 2017 se rapproche d'une adéquation optimale entre l'offre et la demande des clients, tout en respectant le niveau de service attendu d'un réseau urbain de qualité.

Lignes 1 et 35

Les lignes 32 et 35 ont fusionné pour donner une ligne 35 entre les quartiers Hôpital – Plainpalais – Jonction. Financée par le canton et par la Ville de Genève, elle remplace aussi la ligne 1 dans le secteur Roseraie-Reverdin, qui est dès lors accélérée et revalorise la desserte entre l'hôpital et l'axe Frontenex. La ligne 1 est aussi prolongée dans le site de Belle-Idée / Hôpital des Trois Chênes.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Synthèse et événements marquants

Desserte de la Campagne Arve-Lac, ligne B

L'extension de la ligne B est réalisée grâce aux financements des communes. La nouvelle ligne B dessert les communes de Jussy, Meinier, Collonge-Bellerive, Corsier, Anières, Hermance et Chens-sur-Léman (F), les reliant au secteur commercial de Vézenaz.

Desserte du Mandement, ligne P

Résultant de la suppression du service sur appel Proxibus/Télébus utilisé de manière très confidentielle, la ligne P a été mise en service en complément des lignes X et W pour une desserte régulière des communes de Russin et Dardagny, tout comme le pôle régional de l'Hôpital de La Tour.

Desserte de Bernex-Champagne, lignes 42-47-J-K-L-S

Les développements de l'offre sur le périmètre de Bernex et de la Champagne sont issus d'un rééquilibrage des moyens en fonction des demandes et attentes des communes, mais également des comportements et attentes de la clientèle en termes de déplacement.

Dans la Champagne, les lignes K et L ont été réorganisées en 3 lignes J-K-L qui visent une offre plus directe pour les pôles résidentiels les plus importants, et une offre mieux adaptée, notamment en termes de taille des bus, aux autres villages.

A Bernex, les lignes S, 42 et 47 sont aussi modifiées par cette réorganisation.

Extension de parcours la ligne U

La ligne, financée par les communes de Versoix et Chavannes-des-Bois, obtient une participation de la commune de Collex-Bossy pour y être prolongée.

GLCT, ligne D

Les tpg ont appliqué la nouvelle délégation de service public pour les lignes D, N et M le 24.04.2017. Depuis cette date les lignes D et 4 ne font plus qu'une, l'offre auparavant répartie passe donc entièrement sous le giron du GLCT.

Offre complémentaire du 24 avril 2017

Dans le cadre du vote du budget 2017 de l'Etat, le Grand Conseil a voté le 16.12.2016 une augmentation de la contribution de l'Etat allouée aux tpg. Ainsi les tpg bénéficiaient pour l'année 2017 de montants supérieurs à ceux inscrits dans le PFP et qui ont servis de base au programme initial de l'horaire mis en service le 11.12.2016. Ces montants ont été utilisés pour une offre complémentaire, principalement sous la forme de quatre nouvelles lignes express commercialisées sous l'indice «+», ainsi que des courses de renfort tram. Cette offre a été mise en service le 24.04.2017. Les détails sont présentés ci-après.

Courses express sur 4 lignes en heure de pointe

Parcours	Particularité
5+ Thônex-Vallard – Aéroport	Via pont Mont-Blanc comme ligne 25
C+ Jussy-Meurets – P+R Sous-Moulin	Reste sur la route de Jussy
G+ Veigy-Douane – Gare Cornavin	Par tranchée couverte de Vézenaz
V+ Versoix (Montfleury) – Aéroport	Nouv. parcours Genthod-Village – Aéroport

Renfort du réseau tram

Introduction de 3 courses de renfort matinales sur le réseau tram, dans les deux sens sur les branches CERN – Cornavin (ligne 18) et Moillesulaz – Augustins (ligne 12).

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Synthèse et événements marquants

Ligne 35

Cadence portée de 20' à 15' non-stop entre 7h et 19h pour renforcer la tranche 9h-16h.

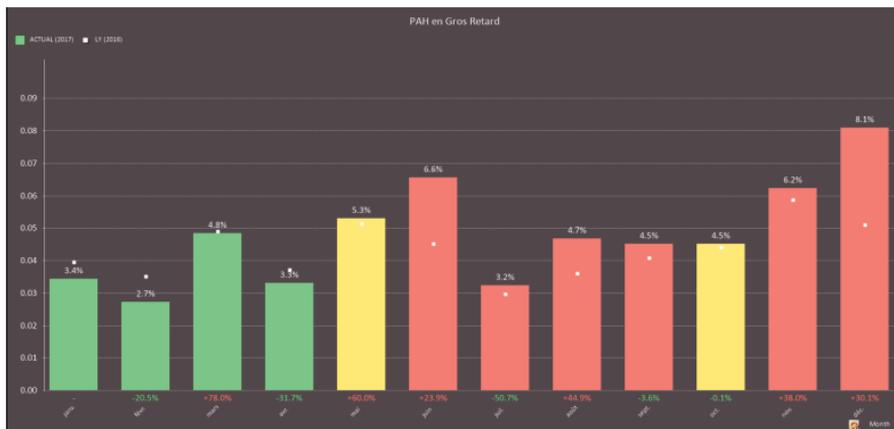
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service

En dehors des points récurrents identifiés et suivis dans le cadre des séances VCom tpg-DGT, quelques événements spécifiques ont eu un effet avéré sur la progression de nos lignes. Il s'agit majoritairement d'éléments liés à des phases de travaux (campagne intensive de mise en place de revêtements routiers phono-absorbant) ; des événements festifs, des manifestations ou des perturbations consécutives d'accidents. Concernant l'année 2017, nous constatons que si la performance des lignes s'est améliorée entre janvier et avril par rapport à 2016, elle est globalement inférieure sur les 8 derniers mois et de manière plus marquée sur juin et décembre.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes par rapport à 2016 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 minutes (indicateur PAH performance à l'horaire).

Le mode de calcul est le suivant :

- Performance à l'horaire en « Gros retard » c'est-à-dire le % des passages des véhicules à l'arrêt avec plus de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique. Il est calculé selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérées tous les types de jours et toutes les périodes de l'année.
- Sont considérées les lignes principales, secondaires, régionales, GLCT, scolaires et Noctambus. Les services réservés et de manifestations ne sont pas pris en compte.



Le mode de représentation est le suivant :

- Valeur 2017 en barre, valeurs 2016 sous forme de point
- Couleur : en vert si mieux que 2016, en rouge si moins bon que 2016.
- Sous la barre, l'évolution par rapport au mois précédent.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Synthèse et événements marquants

On constate sur 2017 une dégradation de la ponctualité sur la deuxième partie de l'année. Parmi les événements qui expliquent ceci, nous pouvons relever, hormis les points noirs habituels (route de St-Julien, la route de Vernier, route de Pré-Bois, l'avenue Louis-Aubert, route de Vandoeuvres, rue d'Hoire), un accroissement des problématiques de circulation à la gare de Cornavin (Place des 22-Cantons et route de Montbrillant notamment) qui touche une bonne partie de nos lignes principales. Tous les secteurs listés précédemment sont également très sensibles lorsque surviennent des accidents qui génèrent très rapidement des retards conséquents (blocages ou reports de trafic). Quelques incidents sur le réseau, tels que dégâts sur la ligne aérienne ou rails cassés ont également été à déplorer, ce qui est particulièrement sensible sur les nœuds de Bel-Air ou Cornavin. Enfin, plusieurs chantiers importants ont influé sur la régularité du réseau (Déviation et mise en service progressive de la nouvelle régulation à la gare Cornavin en cours d'horaire, travaux sur la route de St-Julien à Perly, Travaux sur la route de Frontenex et Malagnou, Multiples déviations suite aux travaux sur la rue de Montbrillant, travaux sur la route d'Aïre).

Dans le détail, les principaux événements 2017 mois par mois :

Janvier-Février

Le mois de janvier 2017 a été calme hormis les matinées des 10, 13 et 17 janvier en raison des chutes de neige. A relever une interruption de 4 heures du trafic des trams 15 à Lancy le 27 janvier en raison d'un incendie. Le mois de février est le meilleur mois de l'année. Ceci s'explique par l'absence de chutes de neige et d'événements majeurs ainsi qu'un étalement des périodes de vacances entre Genève, Vaud et la France voisine. A noter principalement des retards sur les lignes 1-9-33 et A suite aux travaux sur la route de Frontenex.

Mars-Avril

Le mois de mars reste habituellement difficile en raison du Salon de l'auto sur tout le secteur Nations – Route de Ferney – Aéroport – Rte de Pré-Bois. Sur le reste du réseau, des retards réguliers sont à noter sur l'axe de la route de St-Julien et sur la route de Frontenex. A noter une très mauvaise journée le lundi 20 mars en raison de deux incidents de circulation à l'heure de pointe du soir dans le secteur de la gare Cornavin et du Pont du Mont-Blanc. Concernant le mois d'avril, ce dernier a été plutôt calme. A noter le 6 avril un incendie à la rue des Jeunes a perturbé les lignes du secteur à l'heure de pointe du soir, alors que dans le même temps, une manifestation se déroulait au centre-ville. Enfin le 18 avril, un incendie au Lignon a bloqué l'accès aux Tours du Lignon pendant 4 heures.

Mai

Le mois de mai a vu plusieurs incidents d'exploitation parmi lesquels un incendie dans le quartier des Pâquis qui a pénalisé tout le secteur jusqu'à la gare Cornavin sur 2 demi-journées, et des accidents touchant le bon déroulement du service des trams (ligne 15 à Uni-Mail et à la rue de Lausanne ou encore les lignes 12 et 18 à la rue Ancienne), qui ont entraîné des immobilisations allant de 30 minutes à 1h20 de ces lignes, hors temps de remise à l'heure des véhicules et conducteurs.

Juin

Le mois de juin 2017 a vu une augmentation significative du nombre d'événements par rapport à juin 2016 et représente le 2^{ème} mois le plus mauvais de l'année.

La cause principale en est les blocages de circulation sur le carrefour des 22-Cantons à l'heure de pointe du soir qui touchent une grande partie de nos lignes. Ce phénomène était apparu en mai l'année précédente (le plus mauvais mois de 2016), Toutefois, la cause diffère de l'an dernier et cette dernière a pu être trouvée après plusieurs investigations durant le mois de juin.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Synthèse et événements marquants

Il apparaît un accroissement important du flux piétons qui traversent en fin de journées les passages piétons du quai Gustave-Ador sur la rive gauche (accès au lac), dont une majeure partie sont non-régulés. Cet accroissement de flux coupe la circulation qui est également très importante ce qui crée des remontées de files de trafic qui s'étendent jusqu'à la gare et viennent bloquer les carrefours des 22-Cantons. Pour limiter les impacts de ce phénomène qui se produit durant les journées de fortes chaleurs, des agents Securitas ont été engagés dès la fin du mois et jusqu'aux vacances scolaires pour réguler les flux de piétons. En parallèle, des agents Securitas et des surveillants de réseau tpg se trouvaient aux carrefours du secteur 22-Cantons pour éviter que les véhicules ne s'engagent sur un carrefour obstrué.

La progression de nos véhicules dans le secteur de la gare s'est trouvée aggravée par la présence de travaux en amont sur la route de Montbrillant. Parmi les autres éléments de ce mois de juin, à signaler deux alertes à la bombe à l'Aéroport dont une entraînant la fermeture des accès à la plateforme aéroportuaire pendant deux heures et des immobilisations sur le réseau tram (2x à la Place de Neuve, 1x à la place du Cirque) entraînant des immobilisations des trams de 30 à 60 minutes puis des manœuvres de remises à l'heure en utilisant les voies de service permettant de rebrousser.

Juillet-Août

Le mois de juillet connaît une circulation plus fluide, avec tout de même quelques journées plus difficiles en début de mois (circulation dense sur la route de St-Julien, ou accidents routiers qui impactent des lignes tpg). Le secteur des 22-Cantons reste sensible, même si les mesures prises améliorent la situation. La Lake Parade a aussi perturbé la ponctualité de nos lignes le samedi 8 juillet de par les détournements induits au centre-ville. Le début du mois d'août est particulièrement calme. Les mesures de sécurité prises pour les Fêtes de Genève et les adaptations de parcours prises en anticipation ont permis de limiter l'impact des Fêtes sur la progression des lignes. Les retards de circulation reviennent à partir de la rentrée à la suite d'accidents de circulation ou d'avaries (coupure de courant à Meyrin le 28 août à l'heure de pointe du matin). Le secteur de la gare Cornavin et la route de St.-Julien restent des points très sensibles.

Septembre-Octobre

Le début du mois de septembre a vu plusieurs accidents hors tpg qui ont perturbé l'exploitation du réseau tram pour des durées de 70 minutes en moyenne (Meyrin et Acacias le 1^{er} septembre, Sécheron le 6 septembre, Servette le 14 septembre). En fin de mois, la saga des Géants a principalement perturbé notre réseau le vendredi (secteur Plan-les-Ouates – Bachet – Acacias – Carouge). Le samedi, le réseau a été remodelé pour s'adapter à la manifestation en contournant l'hyper-centre. Ces mesures anticipées ont permis de limiter les perturbations sur les lignes et secteurs exploités pour le week-end. Pour le mois d'octobre, la situation reste stable par rapport à 2016. En dehors des problématiques de circulation, nous notons quelques problèmes d'infrastructures (dégâts à la ligne aérienne à Bel-Air, au Bouchet, à la gare Cornavin ou des rails cassés) entraînant des interruptions de service ou des substitutions de service. A relever aussi une rupture de canalisation sur la route de Veyrier interrompant pendant 6 heures la ligne 41.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Synthèse et événements marquants

Novembre

Le mois de novembre est le troisième plus mauvais mois de l'année. La situation s'est dégradée par rapport au même mois en 2016. Les conditions de circulation deviennent plus difficiles et nous rencontrons très fréquemment des retards de circulation, majoritairement aux heures de pointe et plus spécifiquement le soir. On retrouve les axes tels que la route de Saint-Julien, la route du Bout-du-Monde et l'avenue Louis Aubert, l'avenue de France, le secteur de Cornavin, la route de Pré-Bois et la route de Vernier. Quelques accidents ou les tpg ne sont pas directement concernés mais qui ont des conséquences sur le passage des lignes de trams et bus pouvant entraîner des immobilisations. A la gare de Cornavin, les modifications des parcours bus par étape avec une régulation de carrefour encore en cours de finalisation a aussi entraîné des retards récurrents sur les lignes 3, 5, 6, 8, 9, 10 et 19. Le 15 novembre à l'heure de pointe du soir, la rue de Coutance a été bloquée durant une heure en raison de bonbonnes de gaz posées sur l'arrêt des trams entraînant également de fortes perturbations.

Décembre

Contrairement à 2016, le mois de décembre voit la situation s'aggraver par rapport au mois précédent pour arriver au plus mauvais mois de l'année en termes de retard (8,1% de nos services ont connus des retards supérieurs à 5 minutes). Le début du mois a vu les traditionnelles manifestations de l'Escalade avec notamment le cortège du Picoulet des collégiens qui a fortement perturbé le fonctionnement habituel du réseau le vendredi 8 décembre. Le samedi 9 décembre, un rail cassé sur Meyrin a interrompu pendant 5 heures la circulation de la ligne 14 dans le secteur. Le même jour, les premières chutes de neige ont causé quelques retards sur des points ciblés de notre réseau (secteurs avec fortes pentes). Le mercredi 13 décembre, un accident sur le pont du Mont-Blanc à l'heure de pointe du soir a perturbé le passage de nos lignes avec des répercussions sur la fluidité de la circulation sur le secteur de la gare Cornavin. Le jeudi 14, une manifestation du cartel intersyndical a eu un impact particulier suite aux mesures de sécurité de police particulièrement importantes et étendues autour de l'évènement (camions fermant l'accès à des rues parallèles). Enfin, les chutes de neige du lundi 18 décembre ont également influé la régularité de nos lignes, de la prise de service jusqu'à 13h00 environ.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

3. Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics

Indicateur 1 : voyages x kilomètres mesurés (VKM).

Définition

L'indicateur est mesuré en VKM [voyages x kilomètres mesurés] ; il correspond à la somme des distances parcourues par les voyageurs dans les convois sur Suisse, y compris la partie sur territoire suisse des lignes du GLCT (= multiplication des voyages comptés sur chaque tronçon par la longueur du tronçon). Il n'est pas tenu compte des parcours réservés scolaires, nocturnes et spéciaux.

L'objectif est atteint lorsque la fréquentation globale mesurée est égale ou supérieure à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

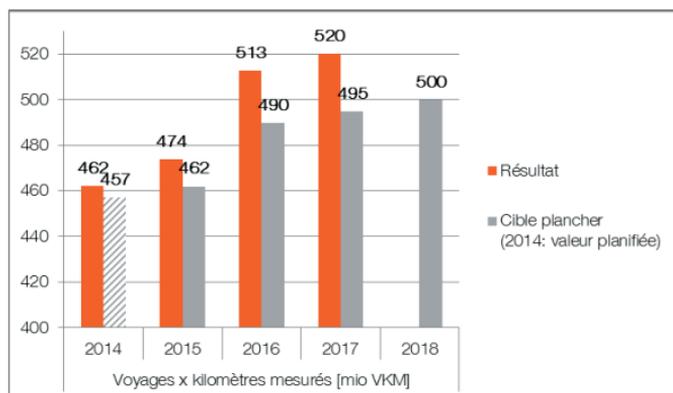
Mise à jour des valeurs-cibles (impact de la nouvelle méthode de calcul du comptage)

Le traitement des données du réalisé (comptage passagers, kilomètres parcourus, etc.) a été réorganisé et dynamisé au 1^{er} janvier 2016. Les données de comptage ont ainsi bénéficié d'une amélioration du processus de retraitement (automatisation) qui permet d'accélérer notablement leur traitement. Par la même occasion, une correction a été apportée à la méthode de calcul, devenue plus précise. Cette correction amène une légère hausse du nombre de passagers recensés. Il est dès lors nécessaire de corriger les valeurs-cibles concernées à la hausse afin de ne retenir que la hausse réelle de voyageurs, et pas celle liée à la méthode de calcul.

En 2015, le résultat « ancienne méthode » de 473.8 M-VKM a été recalculé à 497.2 M-VKM « nouvelle méthode », soit un écart de +4.9%. Les valeurs-cibles 2016 à 2018 sont donc corrigées de la même ampleur.

Bilan

En 2017, le résultat de 520.2 M-VKM est supérieur de 5.1% à la valeur-cible plancher corrigée à 495.0 M-VKM (ancienne valeur-cible : 472). L'objectif est donc atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages x kilomètres mesurés [mio VKM]				
		2014 ¹	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	184.6	186.1	196.5	198.9	
	trolleybus	74.1	76.8	81.4	82.5	
	autobus	122.2	124.9	134.7	132.9	
Lignes sec.	autobus	16.2	16.4	18.0	18.2	
Lignes rég.	autobus	63.6	67.6	79.9	85.6	
Lignes scol.	autobus	1.5	2.0	2.4	2.1	
Résultat		462.2	473.8	512.9	520.2	
Cible plancher		457.0	462.0	467.0	472.0	477.0
Cible plancher corrigée ²				490.0	495.0	500.0
Ecart abs. entre rés. et cible			11.8	22.9	25.2	
Ecart en % entre rés. et cible			2.6%	4.7%	5.1%	

¹ le résultat 2014 est la valeur VK mesurée (462.2 M-VKM), la cible 2014 est la valeur VK planifiée (457.0 M-VKM) du CP.

² cible corrigée de 4.9% à la hausse pour tenir compte de l'impact de la nouvelle méthode de calcul des comptages dès 2016.

		Voyages x kilomètres mesurés [% par rapport à 2014]				
		2014 ¹	2015	2016 ²	2017 ²	2018
Lignes princ.	tram	100.0%	100.8%	102.2%	103.4%	
	trolleybus	100.0%	103.6%	107.6%	109.0%	
	autobus	100.0%	102.2%	107.0%	105.6%	
Lignes sec.	autobus	100.0%	101.1%	102.0%	102.7%	
Lignes rég.	autobus	100.0%	106.4%	111.7%	119.6%	
Lignes scol.	autobus	100.0%	132.2%	138.1%	121.6%	
Résultat		100.0%	102.5%	105.8%	107.2%	
Cible plancher			101.1%	102.2%	103.3%	104.4%
Ecart abs. entre rés. et cible			1.4%	3.6%	4.0%	

¹ le 100% de 2014 se rapporte ici à la valeur VK mesurée (462.2 M-VKM) et non à la valeur VK planifiée (457.0 M-VKM) du CP.

² taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

		Voyages x kilomètres mesurés [évolution % par rapport à N-1]				
		2014	2015	2016 ¹	2017	2018
Lignes princ.	tram		0.8%	1.4%	1.2%	
	trolleybus		3.6%	3.8%	1.4%	
	autobus		2.2%	4.7%	-1.3%	
Lignes sec.	autobus		1.1%	0.9%	0.7%	
Lignes rég.	autobus		6.4%	5.0%	7.2%	
Lignes scol.	autobus		32.2%	4.5%	-12.0%	
Résultat			2.5%	3.1%	1.4%	

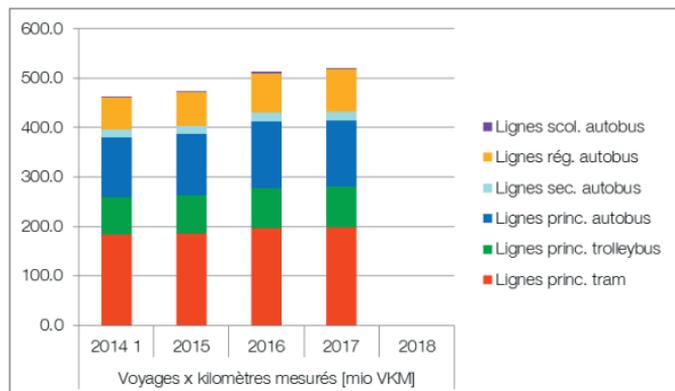
¹ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

La progression de la fréquentation en voyages x kilomètres mesurés (VKM) est de 7.3 M-VKM soit +1.4% entre 2016 et 2017, donc moindre que celle des deux années précédentes (+2.5% et +3.1%). On peut lier cette tendance d'une part au tassement de la progression démographique du canton (+0.9% entre 2016 et 2017, alors que l'évolution habituelle était de 1-2% ces dernières années). D'autre part à une croissance également moins forte des frontaliers : le nombre de permis G a progressé de +2.4% de 2016 à 2017, soit deux fois moins fort que les +5% en moyenne de ces dix dernières années.

Dans le même temps la production d'offre réalisée a baissé -0.8% pour les PKR (places x km réalisés). En conséquence, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre (VKM/PKR) connaît une forte progression, passant de 16.7% en 2016 à 17.1% en 2017.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Le graphique suivant montre le détail par mode, dont les particularités sont commentées plus bas.



Tramways

Le tram poursuit sa croissance linéaire avec +1.2% sur les VKM, dans la tendance des années précédentes.

Le chantier du pont de Carouge en été 2016 a modifié la répartition des voyages entre les lignes (perte sur la ligne 12 au profit de la 15 et la 18). Il est donc plus pertinent de comparer l'évolution sur deux ans, de 2015 à 2017 : elle est globalement de +2.6%, avec la ligne 12 en baisse de -1.5%, la ligne 14 à +2.2%, la ligne 15 à +4.7% et la ligne 18 en pleine croissance avec +9.0%.

Trolleybus

Le trolleybus est pile dans la moyenne globale avec +1.4% sur les VKM, et se stabilise donc un peu après des pics de croissance de plus de 3.5% les années précédentes. La ligne 7 est la plus dynamique avec +3.6%.

Autobus, lignes principales

Le réseau urbain est en baisse de -1.3%, ce qui s'explique par la suppression de la ligne 4 en avril 2017 suite à son Intégration dans la ligne D (catégorie lignes régionales). Si on exclut la ligne 4, il y a une progression de +1.4% sur les lignes concernées.

Parmi les lignes à forte croissance on trouve la ligne 1 avec +5.6%, et la ligne 5 avec +4.6% dont environ la moitié de la croissance provient des services express 5+. Il y a aussi la ligne 23 avec +3.3% puis la ligne 9 avec +2.4%. Les lignes 11-22-25-28 sont par contre en baisse.

Autobus, lignes secondaires et régionales

Les lignes secondaires sont relativement stables à +0.7% dans leur ensemble, confirmant la tendance des dernières années. Les baisses des lignes 31, 42, 43 sont compensées par des hausses sur les lignes inter-quartiers du centre-ville 35-36, la ligne 46 de Bardonnex et les lignes 51-53-54 de la Rive Droite.

Les lignes régionales confirment leur dynamisme habituel avec +7.2%. Elles bénéficient toutefois en plus du report de la ligne 4. Sans cela, la progression n'est « que » de +2.5%, soit moindre les années précédentes. Se démarquent particulièrement, les lignes C et Y avec près de +10%, puis les lignes F et 61 avec près de +6%, et enfin les lignes D (4 incluse), O, V|V+ et Z dans une fourchette de +3% à +4%. Les autres lignes sont stables voire en légère baisse.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 1.a.: voyages

Définition

Pour mieux saisir la progression de la fréquentation liée exclusivement à l'augmentation des correspondances, les TPG transmettent à l'Etat l'indicateur « voyages » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages mesurés [mio voyages]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	84.0	83.6	87.6	88.7	
	trolleybus	36.2	37.4	39.5	40.1	
	autobus	50.7	51.8	55.4	54.6	
Lignes sec.	autobus	6.3	6.4	7.0	7.2	
Lignes rég.	autobus	13.5	14.3	16.4	18.4	
Lignes scol.	autobus	0.4	0.5	0.7	0.6	
Résultat		191.2	194.0	206.6	209.6	

		Voyages mesurés [% par rapport à 2014]				
		2014	2015	2016 ¹	2017 ¹	2018
Lignes princ.	tram	100.0%	99.6%	99.8%	101.1%	
	trolleybus	100.0%	103.1%	106.5%	108.1%	
	autobus	100.0%	102.2%	106.0%	104.5%	
Lignes sec.	autobus	100.0%	100.7%	102.1%	104.1%	
Lignes rég.	autobus	100.0%	105.8%	110.3%	123.4%	
Lignes scol.	autobus	100.0%	135.7%	143.9%	133.0%	
Résultat		100.0%	101.5%	103.6%	105.1%	

¹⁾ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

		Voyages mesurés [évolution % par rapport à N-1]				
		2014	2015	2016 ¹	2017	2018
Lignes princ.	tram		-0.4%	0.2%	1.3%	
	trolleybus		3.1%	3.3%	1.5%	
	autobus		2.2%	3.7%	-1.4%	
Lignes sec.	autobus		0.7%	1.4%	1.9%	
Lignes rég.	autobus		5.8%	4.3%	11.8%	
Lignes scol.	autobus		35.7%	6.1%	-7.6%	
Résultat			1.5%	2.1%	1.4%	

¹⁾ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

En termes de voyages, la progression est avec 1.4% exactement identique à celle des VKM. Cela vient de fait que la distance moyenne par voyage est restée stable à 2.48 km, alors qu'elle avait tendance à augmenter ces dernières années :

		Distance moyenne par voyage (= VKM / voyages) [km]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	2.20	2.23	2.24	2.24	
	trolleybus	2.05	2.06	2.06	2.06	
	autobus	2.41	2.41	2.43	2.43	
Lignes sec.	autobus	2.57	2.58	2.57	2.54	
Lignes rég.	autobus	4.70	4.73	4.86	4.66	
Lignes scol.	autobus	3.85	3.75	3.59	3.42	
Résultat		2.42	2.44	2.48	2.48	

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 1.b : part des VKM et voyages des lignes sous-traitées

Définition

Pour faciliter le calcul de certains ratios, les TPG transmettent à l'Etat la part des sous-traitants pour les deux indicateurs « voyages x kilomètres » et « voyages » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages x kilomètres mesurés [mio VKM] par exploitant				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	258.7	262.9	277.9	281.4	
tpg	autobus	161.8	167.6	185.5	183.3	
Sous-traitants	autobus	41.7	43.3	49.5	55.4	
Résultat		462.2	473.8	512.9	520.2	
Part des sous-traitants		9.0%	9.1%	9.6%	10.7%	

		Voyages mesurés [mio voyages] par exploitant				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	120.2	121.0	127.1	128.8	
tpg	autobus	57.3	58.6	63.4	62.9	
Sous-traitants	autobus	13.7	14.5	16.1	17.8	
Résultat		191.2	194.0	206.6	209.6	
Part des sous-traitants		7.2%	7.5%	7.8%	8.5%	

La part des VKM et voyages réalisés sur les lignes tpg sous-traitées a légèrement évolué entre 2016 et 2017. Cette évolution est liée à l'intégration de la ligne 4 (tpg en 2016) dans la ligne D (sous-traitée).

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 2 : Assurer la qualité du service à la clientèle, avec pénalité financière

Indicateur 2 : taux de disponibilité des DATT.

Définition

L'indicateur mesure la disponibilité des DATT électriques Almex de dernière génération. Actuellement, il y a 520 équipements installés sur le réseau. Les éléments constitutifs de la disponibilité sont la période d'exploitation, les prestations de maintenance.

La disponibilité se définit comme suit :

$$\text{Disponibilité [\%]} = 1 - \frac{\text{Temps d'immobilisation significatif}}{\text{Durée totale de mise à disposition}} * 100$$

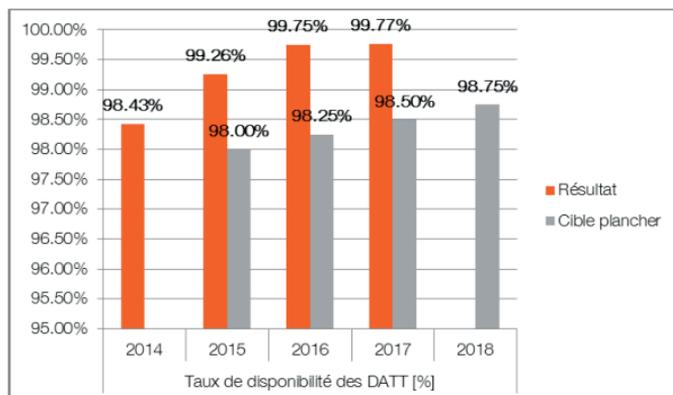
Le temps d'immobilisation significatif correspond à la durée d'indisponibilité de l'équipement, comprise entre le signalement de la panne et la remise en service de l'équipement.

La durée totale de mise à disposition est le temps total annuel de disponibilité pour vente de billet d'un équipement soit 24h x 365 jours soit 8'760 heures par an.

L'objectif est atteint lorsque le taux de disponibilité des DATT est égal ou supérieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2017, le résultat de 99.77% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 98.50%. L'objectif est donc atteint.



**Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Résultats détaillés et commentaires

	Taux de disponibilité des DATT [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	98.43%	99.26%	99.75%	99.77%	
Cible plancher		98.00%	98.25%	98.50%	98.75%
Ecart abs. entre rés. et cible		1.26%	1.50%	1.27%	
Ecart en % entre rés. et cible		63.0%	85.7%	84.5%	

2014 a été pour les DATT l'année du renouveau et l'installation en fin d'année d'une centaine de machines répondant aux attentes de nos clients après un reengineering débuté en mars de la même année.

La valeur de disponibilité de 2014 a été mesurée sur le mois de décembre et sur une partie du parc limitée à 100 machines. Elle apparait ici à titre indicatif et de référence.

En juin 2015, l'ensemble du parc d'environ 500 machines étaient installées. Dès lors la valeur de disponibilité est représentative de l'ensemble du parc de DATT électriques stationnaires.

La valeur sur l'ensemble de l'année 2017 de 99.77% dépasse nettement la cible de 98.50% (donc seulement 0.23% d'indisponibilité contre un objectif de 1.50%). Cela démontre les progrès importants et continus effectués et le succès du reengineering de ces automates à billets.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière

Indicateur 3 : ratio de contributions cantonales

Définition

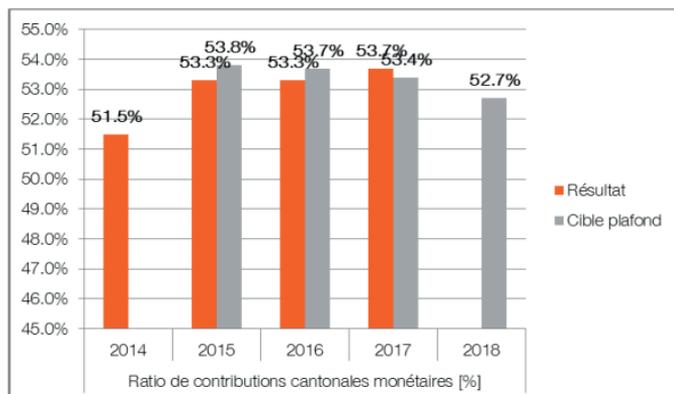
L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte des contributions cantonales (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits.

Les contributions cantonales sont identifiées par le montant annuel prévu dans l'article 7 du contrat de prestations et détaillé dans le plan financier pluriannuel à l'annexe 7. Les produits sont composés des produits d'exploitation et des produits financiers. Sont exclus de ce calcul les subventions tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie ainsi que la participation cantonale aux frais de gestion Unireso.

L'objectif est atteint lorsque le ratio des contributions cantonales est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2017, le résultat de 53.7% est légèrement supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 53.4% mais il reste dans la limite de tolérance de 5%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de contributions cantonales monétaires [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	51.5%	53.3%	53.3%	53.7%	
Cible plafond		53.8%	53.7%	53.4%	52.7%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.5%	-0.4%	0.3%	
Ecart en % entre rés. et cible		-0.9%	-0.7%	0.6%	

Le ratio de contributions cantonales est au-dessus de la cible en raison de contributions cantonales supérieures.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 4 : taux de couverture globale

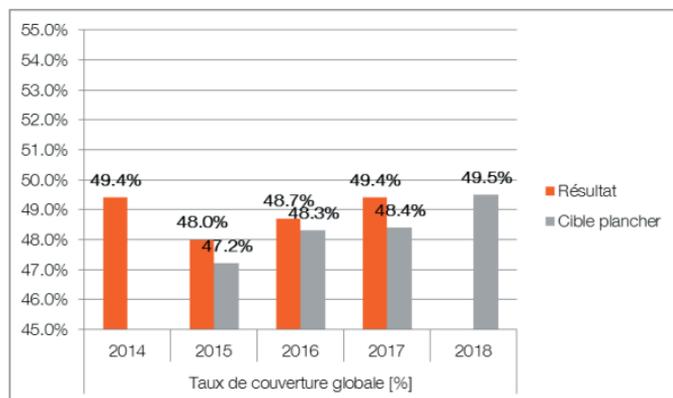
Définition

L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte de l'ensemble des produits propres TPG (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des charges. Les produits sont composés des revenus de titres de transport, des produits d'exploitation divers, des produits financiers, des indemnités CTI et de la participation cantonale aux frais de gestion Unireso. Les charges comprennent l'ensemble des charges d'exploitation et financières. Sont exclus de ce calcul les charges tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie.

L'objectif est atteint lorsque le taux de couverture globale est égal ou supérieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2017, le résultat de 49.4% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 48.4%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Taux de couverture globale [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	49.4%	48.0%	48.7%	49.4%	
Cible plancher		47.2%	48.3%	48.4%	49.5%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.8%	0.4%	1.0%	
Ecart en % entre rés. et cible		1.7%	0.8%	2.1%	

Le taux de couverture est meilleur que la cible, les revenus propres TPG étant supérieurs aux attentes.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 5 : coûts / PKR

Définition

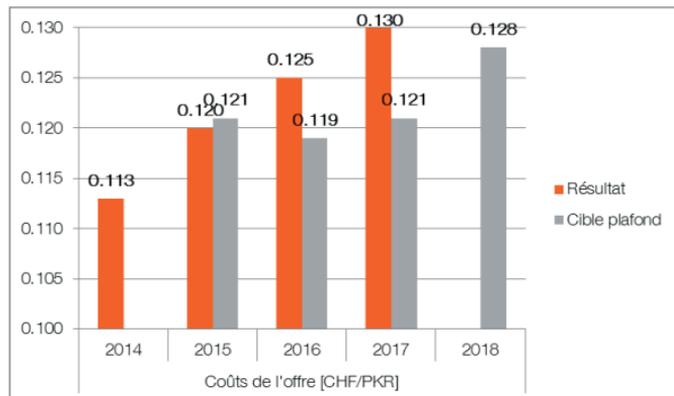
L'indicateur est mesuré en [CHF] en tenant compte de l'ensemble des charges par rapport aux PKR [places x km réalisés].

Les coûts sont composés de toutes les charges d'exploitation et financières. Sont exclus de ce calcul les charges tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie. Les PKR sont composés de l'ensemble des PKR, y compris les parcours sur France, les scolaires, les nocturnes, les services réservés et spéciaux. Sont exclus du calcul des PKR, les parcours de formation, techniques et les navettes du personnel TPG.

L'objectif est atteint lorsque le coût / PKR est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2017, le résultat de 0.130 CHF/PKR est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.121 CHF/PKR soit un dépassement de 7.4%. L'objectif est dans la marge de tolérance de 5-20% qui permet de le considérer comme partiellement atteint mais soumis contractuellement à une pénalité de 150'000 CHF.



Résultats détaillés et commentaires

Coûts de l'offre [CHF/PKR]					
	2014	2015	2016	2017	2018 ¹
Résultat	0.113	0.120	0.125	0.130	
Cible plafond		0.121	0.119	0.121	0.128
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.001	0.006	0.009	
Ecart en % entre rés. et cible		-0.8%	5.0%	7.4%	

¹⁾ cible corrigée de 0.123 à 0.128 selon rapport d'étape du 10.12.2017

Le coût de l'offre en PKR est en croissance par rapport à 2016 (+4.0%).

Ce ratio coûts/offre est supérieur à la cible en raison notamment de charges supérieures aux prévisions initiales du CP. Ce résultat est toutefois conforme aux attentes puisqu'il a été prévu ainsi au budget et a été annoncé dès mars 2016 à la DGT.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Plusieurs raisons ont fait que malgré les efforts de recherche d'économies, le résultat final n'a pas pu être ramené à un dépassement inférieur à la marge de tolérance de 5% :

- Coût de l'engagement de conducteurs dans une optique de paix sociale.
- Evénements majeurs en 2017 avec la mise en œuvre d'une offre tpg spécifique à coût élevé (Saga des Géants, finale de la Coupe Suisse de football).
- Dégradation globale de la vitesse commerciale (-0.6%) qui a un impact direct sur le coût de production des places-km.
- Une production de places-km en diminution sur le mode tramway, dont le ratio coûts/PKR est le plus bas, ce qui pénalise cet indicateur.

Par ailleurs les tpg ont généré des revenus supérieurs aux attentes (par exemple bénéfice sur les services réservés) qui compensent financièrement cette hausse du coût de la production.

Le contexte de ce dépassement libère ainsi les tpg de la pénalité.

Indicateur 5a : coûts / véhicules x km

Définition

A titre d'information, pour mieux saisir la progression des coûts liée exclusivement à l'augmentation du nombre de véhicules, les TPG transmettent à l'Etat l'indicateur « coûts / véhicules x kilomètres » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

Résultats détaillés et commentaires

	Coûts de l'offre [CHF / véhicules x km]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	14.94	15.61	16.04	16.37	

Le coût par véhicules x km productifs est en croissance par rapport à 2015 (+2.1%).

Ce coût au km augmente cependant de manière moins forte que celui aux places x km (+4.0%), étant donné que la baisse d'offre a porté principalement sur le tramway dont le coût par km est le plus élevé.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux

Indicateur 6 : Emissions de CO₂ évitées grâce aux TC.

Définition

Cet indicateur permet d'apprécier l'impact positif sur l'environnement de l'usage du réseau des TPG en comparaison aux déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO₂. Il est construit comme un ratio du total des émissions de CO₂ résultant de l'exploitation du réseau précisé ci-dessus par le total des émissions de CO₂ qui auraient potentiellement résulté du même volume de déplacement avec l'automobile. Un tel indicateur se situe bien évidemment à une échelle macro et est réducteur de la réalité mais il veut avant tout comme un « voyant » environnemental. Le périmètre de l'indicateur comprend l'ensemble du parcours sur Suisse des lignes tpg ainsi que celles du GLCT (hors services scolaires).

Cet indicateur est issu du ratio suivant :

$$\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ totales résultant de l'exploitation du réseau}}{\text{Emissions de CO}_2 \text{ totales qui auraient potentiellement résulté du même volume de déplacement en voiture}}$$

Ce ratio est construit de la manière suivante :

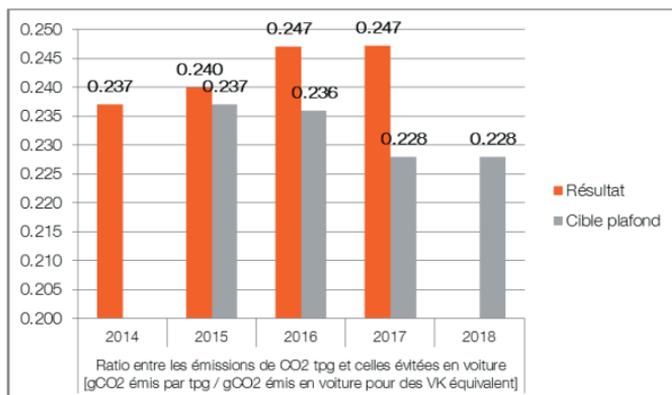
$$\frac{[(\text{VKM tram}) \times 0 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}] + [(\text{VKM trolley}) \times 0.7 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}] + [(\text{VKM bus}) \times 73 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}]}{[\text{VKM tpg totaux}] \times 136 \text{ [gCO}_2\text{/VK]}}$$

Les valeurs des facteurs d'émissions sont extraites de la base de données ecoinvent v2.2 (www.ecoinvent.org) qui est notamment la référence de l'écomparateur des CFF. Elles sont basées sur les hypothèses de consommation énergétique directe (n'inclut pas le cycle de vie) pour un taux d'occupation des transports collectifs de 25% et de 1.8 passagers pour une automobile moyenne (1.3 tonnes et 8.8 l/100).

L'objectif est atteint lorsque le ratio est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Bilan

En 2017, le résultat de 0.247 est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.228, soit un dépassement de 8.4%. L'objectif est dans la marge de tolérance de 5-20% qui permet de le considérer comme partiellement atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

Ratio entre les émissions de CO₂ tpg et celles évitées en voiture					
[gCO₂ émis par tpg / gCO₂ émis en voiture pour des VK équivalent]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.237	0.240	0.247	0.247	
Cible plafond		0.237	0.236	0.228	0.228
Ecart abs. entre rés. et cible		0.003	0.011	0.019	
Ecart en % entre rés. et cible		1.3%	4.7%	8.4%	

Les valeurs 2014 à 2017 sont avoisinantes des 0,250. Cette valeur signifie qu'à nombre de personnes et de déplacements équivalents les transports publics représentent 4 fois moins d'émissions de CO₂ que le trafic automobile.

La valeur 2017 est toutefois légèrement en dépassement par rapport aux attentes, et va à l'encontre de la tendance à la baisse visée par l'objectif. Toutefois cela ne résulte pas d'une performance environnementale moindre ! En effet les voyages-kilomètres 2017 autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus en comparaison avec les valeurs et les répartitions de 2014 à 2016 entre ces 3 modes d'exploitation. Ainsi la croissance des voyageurs est plus forte sur les lignes régionales (diesel) que sur les lignes urbaines (majoritairement électrifiées). Dans la réalité, ceci a pour effet de baisser l'émission de CO₂ des voyageurs en bus, qui reste figée à 73 [gCO₂/VK] dans le calcul théorique. 2018 et l'arrivée du TOSA bus articulé 100% électrique modifiera cette tendance.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 5 : Assurer la qualité du service à la clientèle, sans pénalité financière

Indicateur 7. : ~~taux de courses non réalisées~~

Définition

L'indicateur est mesuré en % de courses non réalisées, avec une distinction par mode (7.1 tramway, 7.2 trolleybus, 7.3 autobus). Il correspond au nombre de courses non réalisées entièrement (départ annulé ou course interrompue) par rapport au nombre de courses totales planifiées pour la période correspondante.

Le périmètre de l'indicateur comprend l'ensemble des lignes tpg ainsi que celles du GLCT.

Les événements à l'origine des courses non réalisées sont recensés par la centrale de régulation du trafic des TPG. Le nombre de courses planifiées pour chaque mode de transport est calculé et fourni par le bureau des horaires. Le ratio en % de courses non réalisées est le ratio entre les courses non réalisées et le total des courses planifiées.

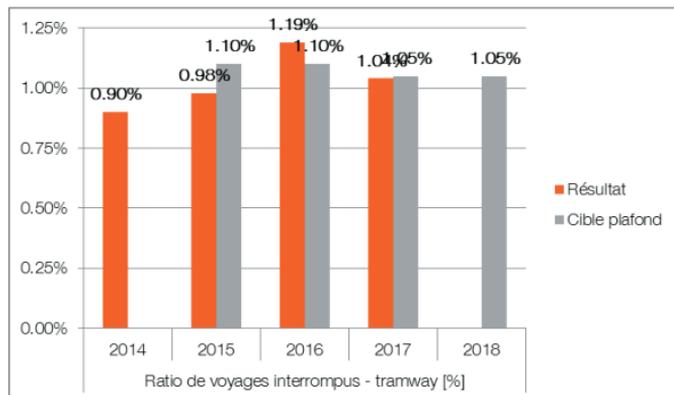
L'objectif est atteint lorsque le taux de courses non réalisées est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.1.1 : taux de courses non réalisées tramway

Bilan

En 2017, le résultat de 1.04% de courses non réalisées tramway est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 1.05%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - tramway [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.90%	0.98%	1.19%	1.04%	
Cible plafond		1.10%	1.10%	1.05%	1.05%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.12%	0.09%	-0.01%	
Ecart en % entre rés. et cible		-10.9%	8.2%	-1.0%	

Il y a une forte amélioration par rapport au score de 2016, une année particulièrement perturbée. 2017 est conforme aux attentes mais est tout de même marquée par des problèmes de circulation dans le triangle Cornavin, Rive et Bel-air qui ont été fortement pénalisants pour le réseau tram. Les incidents majeurs ont été :

- Janvier : pantographe cassé trafic interrompu 3 heures et incendie Gd Lancy interruption de 4 heures.
- Juillet : colis suspect Plainpalais lignes 12, 15 et 18 interrompues 1h45.
- Décembre : rail cassé Vaudagne, service interrompu 5 heures.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux tramways :

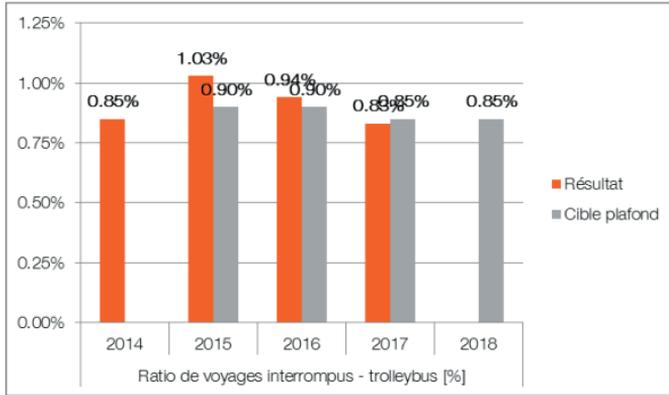
- 839 incidents ayant causé une ou plusieurs interruptions de voyage (845 en 2016)
- 578 incidents aux causes endogènes (68.9%) telles qu'accident, blessure voyageur, déraillement, agression, 600volts ou ligne aérienne et panne.
- 261 incidents aux causes exogènes (31.1%) telles que retard circulation, malaise voyageurs et obstruction.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus

Bilan

En 2017, le résultat de 0.83% de courses non réalisées trolleybus est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.85%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - trolleybus [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.85%	1.03%	0.94%	0.83%	
Cible plafond		0.90%	0.90%	0.85%	0.85%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.13%	0.04%	-0.02%	
Ecart en % entre rés. et cible		14.4%	4.4%	-2.4%	

L'amélioration de 2015 à 2016 se poursuit en 2017 et permet enfin au mode trolleybus d'atteindre l'objectif. Notons qu'au cours de l'année, les problèmes de circulation dans le triangle Cornavin, Rive et Bel-air ont été fortement pénalisants pour les lignes trolleybus.

Les incidents majeurs ont été :

- Janvier : accident rte de Vernier lignes 2/6 interrompues 2 heures.
- Avril : incendie ligne 7 interrompue 5 heures.
- Mai : incendie rue de Monthoux perturbe tout le secteur Cornavin (lignes 3, 6,10 et 19 touchées).
- Août : incendie chemin des Mouilles lignes 2/19 interrompues 2 heures.
- Décembre : colis suspect rue des eaux vives, service interrompu 2h30.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux trolleybus:

- 986 ayant causé une ou plusieurs des interruptions de voyage (1274 en 2016)
- 565 incidents aux causes endogènes (57.3%) telles qu'accident, blessure voyageur, décablage, agression, 600volts ou ligne aérienne et panne.
- 421 incidents aux causes exogènes (42.7%) telles retard circulation, malaise voyageur et obstruction.

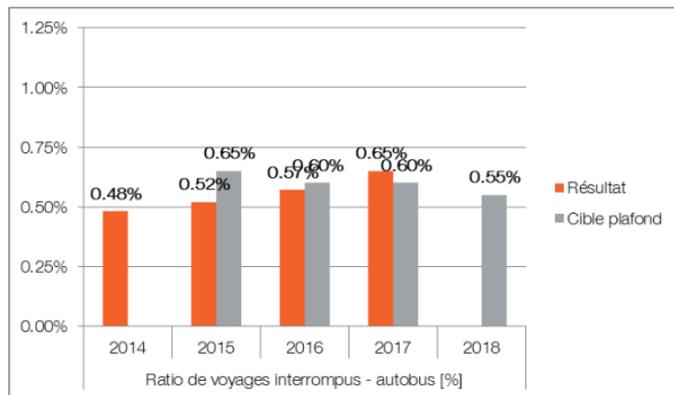
Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus

(Comprend toutes les lignes, excepté les lignes scolaires et suppléments CFF)

Bilan

En 2017, le résultat de 0.65% de courses non réalisées autobus est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.60%, soit un dépassement de 8.3%. L'objectif est dans la marge de tolérance de 5-20% qui permet de le considérer comme partiellement atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Ratio de voyages interrompus - autobus [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.48%	0.52%	0.57%	0.65%	
Cible plafond		0.65%	0.60%	0.60%	0.55%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.13%	-0.03%	0.05%	
Ecart en % entre rés. et cible		-20.0%	-5.0%	8.3%	

Il y a une dégradation par rapport à 2016 mais le score reste positif : 0.65% de courses interrompues signifie en moyenne 1.5 course par jour sur une ligne principale urbaine.

Au cours de l'année, les problèmes de circulation dans le triangle Cornavin, Rive et Bel-air ont été fortement pénalisants ainsi que ceux de la route de St-Julien. De plus, les incendies, ruptures de canalisation et la neige se sont ajoutés aux retards de circulation récurrents. Tous ces événements et incidents dont une majorité a une cause exogène expliquent le résultat mitigé de l'année 2017.

Les incidents majeurs ont été :

- Janvier : intempéries.
- Mars : perturbation suite salon de l'auto.
- Avril : incendie rte des jeunes et Lignon lignes interrompues 2 et 4 heures.
- Mai : Incendie rue de Monthoux.
- Juin : ligne 42 détournée 12 heures canalisation cassée à Certoux.
- Juillet : incendie rte de St Julien lignes interrompues 4 heures.
- Août : canalisation cassée ligne 41 interrompue 6 heures.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

- Septembre : accident rte de Malagnou service interrompu 5 heures.
- Novembre : chute d'arbre ligne F détournée 5 heures.
- Décembre : neige le 18.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux autobus :

- 2757 incidents ayant causé une ou plusieurs des interruptions de voyage (2704 en 2016)
- 973 incidents aux causes endogènes (35.3%) telles qu'accident, blessure voyageur, agression et panne.
- 1784 incidents aux causes exogènes (64.7%) telles que retard circulation, malaise voyageurs et obstruction.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 8 : évolution des notes BEST

Définition

Cet indicateur est composé des résultats de l'enquête annuelle BEST (Benchmarking European Service of public Transport) permettant de comparer différentes villes européennes participant à l'enquête, dont Genève.

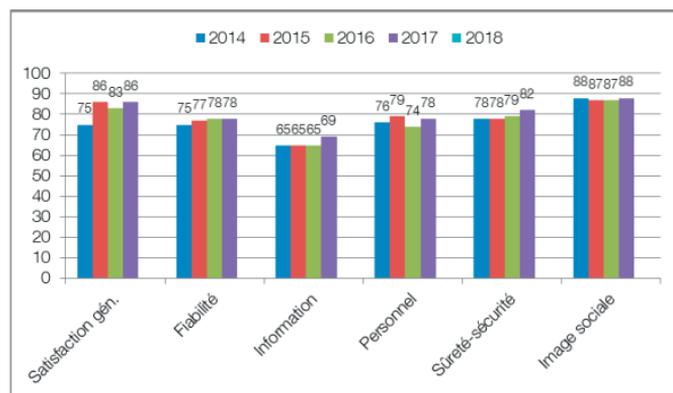
Celui-ci est composé de six thématiques pour lesquelles la valeur de la note est reprise telle quelle des résultats de l'enquête BEST.

Les notes sont calculées par l'institut de sondage réalisant cette enquête d'opinion, menée annuellement par sondage auprès de 1'000 résidents du Canton de Genève. Elles représentent le pourcentage de réponses positives (« partiellement / tout à fait d'accord ») auprès des personnes interrogées.

L'objectif est atteint lorsque toutes les notes restent stables ou évoluent positivement par rapport à l'année précédente. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Bilan

En 2017, les six critères présentent des résultats stables ou supérieurs à ceux de l'année 2016, repris comme valeur-cible plancher. L'objectif est atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Evolution des notes BEST				
	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfaction générale	75	86	83	86	
Ecart avec l'année préc.		11	-3	3	
Fiabilité	75	77	78	78	
Ecart avec l'année préc.		2	1	0	
Information	65	65	65	69	
Ecart avec l'année préc.		0	0	4	
Comportement du personnel	76	79	74	78	
Ecart avec l'année préc.		3	-5	4	
Sûreté et sécurité	78	78	79	82	
Ecart avec l'année préc.		0	1	3	
Image sociale	88	87	87	88	
Ecart avec l'année préc.		-1	0	1	

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Résultats par objectif et bilan des pénalités

L'exercice 2017 peut être qualifié d'exceptionnel avec une progression moyenne de +2.5 points par critère. Les critères information clients et comportement du personnel cartonnent avec chacun +4.

La satisfaction générale remonte de +3 points à 86, soit à son niveau de 2015. C'est son deuxième meilleur résultat sur les 10 dernières éditions. La Sécurité et sécurité monte aussi de +3.

L'indicateur le plus performant est l'image sociale avec 88 points (+1). Ce dernier est notamment poussé en 2017 par la confiance placée dans les transports publics dans le futur, avec un sous-indicateur de 82 (76 en 2016).

L'indicateur le « moins » performant reste l'information clients mais la progression est réjouissante avec un score de 69 (+4). A noter la belle progression du sous-indicateur Informations en cas de perturbations, à 57 (+3). Même si ce sous-indicateur peut paraître bas, il apparaît en général bien au-dessus des autres villes participant à l'enquête lors du benchmark.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Synthèse (tableau de bord)

Le tableau de bord des différents objectifs et indicateurs de l'annexe 6 du Contrat de prestations est repris ici avec les données depuis 2014 et le test 2017 (cible + résultat).

	Planifié 2014	Résultat 2014	Résultat 2015	Résultat 2016	Résultat 2017	Test	Cible 2017	Attente
Objectifs soumis à pénalités								
Objectif 1								
Améliorer la fréquentation des transports publics								
Indicateur de production								
1. Voyages x kilomètres mesurés (VKM) [mio VKM]	100.0%	101.1%	102.5%	105.8%	107.2%	≥	103.9%	✓
457.0	462.2	473.8	512.9	520.2			495.0	
Objectif 2								
Assurer la qualité du service à la clientèle								
Indicateurs de qualité								
2. Taux de disponibilité des DATT (%)	95.00%	98.43%	99.26%	99.75%	99.77%	≥	98.50%	✓
Indicateurs financiers								
3. Ratio de contributions cantonales (%)	54.10%	51.50%	53.30%	53.30%	53.70%	≤	53.40%	✓
4. Taux de couverture globale (%)	46.50%	49.40%	48.00%	48.70%	49.40%	≥	48.40%	✓
5. Coûts/PKR (CHF)	0.116	0.113	0.120	0.125	0.130	≤	0.121	x
Objectifs non soumis à pénalités								
Objectif 4								
Diminuer les impacts environnementaux								
Indicateur environnemental								
6. Emissions de CO2 évitées grâce aux TC	0.241	0.237	0.240	0.247	0.247	≤	0.228	x
Objectif 5								
Assurer la qualité du service à la clientèle								
Indicateurs de qualité								
7.1. Taux de courses non réalisées tramways (%)	1.15%	0.90%	0.98%	1.19%	1.04%	≤	1.05%	✓
7.2. Taux de courses non réalisées trolleybus (%)	0.95%	0.85%	1.03%	0.94%	0.83%	≤	0.85%	✓
7.3. Taux de courses non réalisées autobus (%)	0.65%	0.48%	0.52%	0.57%	0.65%	≤	0.60%	x
8. Evolution des notes BEST (moyenne)	-	76.2	78.7	77.7	80.2	≥	77.7	✓
Satisfaction générale	-	75	86	83	86	≥	83	✓
Fiabilité	-	75	77	78	78	≥	78	✓
Information	-	65	65	65	69	≥	65	✓
Comportement du personnel	-	76	79	74	78	≥	74	✓
Sûreté et sécurité	-	78	78	79	82	≥	79	✓
Image sociale	-	88	87	87	88	≥	87	✓

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Bilan des pénalités

Pour les TPG

Les éventuelles pénalités des TPG sont liées à l'atteinte ou non de chacune des cibles du contrat de prestations. Celles-ci peuvent être atteintes (au-dessus ou égal de 95% de la cible), partiellement atteintes (entre 80 et 94% de la cible) ou non atteintes (en dessous ou égal à 79% de la cible).

Le montant de pénalité propre à chaque cible est décrit dans le tableau ci-dessous. La pénalité due par les TPG correspond à la somme de chacune de ces pénalités, et est versée à l'Etat conformément à l'article 26, alinéa 1 *in fine* du contrat de prestations.

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités maximales	Pénalités TPG en fonction du résultat (R) par rapport à la cible			Pénalité retenue
			Pas atteint R ≤ 79%	Part. atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥ 95%	
1 : Voyages x km mesurés (VKM)	oui	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
		300'000.-				
2 : Taux de disponibilité des DATT	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
		300'000.-				
3 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
4 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
5 : Coûts / PKR	oui	300'000.-	300'000.-	150'000.-	0.-	0.-
		900'000.-				
Total		1'500'000.-	1'500'000.-			0.-

En 2017, 4 sur 5 objectifs soumis à pénalité ont été atteints. L'indicateur de maîtrise financière n°5 « coûts / PKR » présente un dépassement de 7.4%. L'objectif est dans la marge de tolérance de 5-20% qui permet de le considérer comme partiellement atteint mais soumis contractuellement à une pénalité de 150'000 CHF. Le contexte de ce dépassement libère toutefois les tpg de la pénalité (cf. chapitre 3 Résultats par objectif et bilan des pénalités > Indicateur 5 : coûts / PKR).

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Pour l'État

Dans le cas où les cibles de la responsabilité de l'État – définies annuellement dans une annexe du rapport d'étape (art. 26 du CP) – ne sont pas atteintes, des « contre-pénalités » sont générées, qui viennent en déduction du montant total des pénalités attribuées aux TPG. Dans le cas où le total des « contre-pénalités » est supérieur aux pénalités à charge des TPG, le montant n'est pas sujet à versement.

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités Max. TPG	Pénalités Etat en fonction du résultat (R) par rapport à la cible			Pénalité retenue
			Pas atteint R ≤79%	Part. atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥95%	
1 : Voyages x km mesurés (VKM)	oui	300'000.-	135'000.-	67'500.-	0.-	0.-
		300'000.-				
2 : Taux de disponibilité des DATT	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
		300'000.-				
3 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
4 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
5 : Coûts / PKR	oui	300'000.-	90'000.-	45'000.-	0.-	0.-
		900'000.-				
Total		1'500'000.-	225'000.-			0.-

Le montant des pénalités calculées à charge de l'État pour l'année 2017 est nul.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Engagé 2015-2017 Consolidé	PFP 2015-2017 (yc TOSA)
	Bâtiments	12'404'821	18'925'000
	Installations Fixes	321'799	6'050'000
	Terrains, Bâtiments & Installations Fixes	12'726'620	24'975'000
	Bureautique & Mobilier	71'876	150'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	2'235'887	10'921'000
	Outils, Machines & Installations Autres	1'223'501	3'365'000
	Equipements, Machines & Autres Immobilisations	3'531'264	14'436'000
	Autobus	15'061'377	13'018'500
	Tramways	330'096	0
	Trolleybus	7'762'013	13'000'000
	Equipements Embarqués	8'977'524	23'600'000
	Véhicules de Service	1'111'468	3'510'000
	Véhicules & leurs équipements	33'242'478	53'128'500
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	9'352'419	15'375'000
	Immobilisations Incorporelles	9'352'419	15'375'000
	Investissements PFP (hors En-Chardon)	58'852'781	107'914'500

Sur les trois premières années du contrat de prestations, le montant des nouveaux engagements d'investissements a été de 58.9 MCHF pour une enveloppe de 107.9 MCHF dans le PFP (y compris avenant pour TOSA). De nombreux projets prévus dans le PFP ont été décalés ou n'ont pas atteint le coût attendu : changement des portes véhicules du Bachel et de la Jonction, radio Tetra, nouveaux DATT embarqués, acquisition de nouveaux camions, SAE et IV embarqués, divers projets informatiques, etc. L'engagement de 7.8 MCHF pour les trolleybus concerne le changement de stratégie pour ces véhicules : il était prévu d'acquérir 13 nouveaux trolleybus en 2017 dans le PFP, alors que ce sont finalement des grandes révisions qui ont été engagées dès 2015 afin de conserver les véhicules actuels (S37 et S38) plus longtemps.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET		RÉEL		ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	Réal vs budget		Réal 2017 vs réel 2016	
	31.12.2017	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2016	CHF	%	CHF	%
PRODUITS EXPLOITATION								
Revenus de transports	147'050	148'085	145'300	145'300	-965	-0.7%	785	0.5%
dont revenus de transports UNIFRESO	129'704	127'441	128'398	128'398	-2'262	-1.7%	-856	-0.7%
Contributions de l'Etat de Genève	227'119	236'413	223'754	223'754	9'293	4.1%	12'659	5.7%
dont contributions droits de station et d'usage	13'759	13'759	13'759	13'759	0	0.0%	0	0.0%
Contributions de la Confédération	10'714	10'809	10'708	10'708	95	0.9%	101	0.9%
Contributions des communes et des Tiers	9'828	11'775	8'372	8'372	1'947	19.8%	3'404	40.7%
Produits d'exploitation divers	20'601	20'352	17'394	17'394	-249	-1.2%	2'958	17.0%
Total des produits d'exploitation	415'912	425'434	405'527	405'527	10'121	2.4%	19'907	4.9%
CHARGES D'EXPLOITATION								
Frais de personnel	236'839	243'264	232'138	232'138	6'425	2.7%	11'126	4.8%
Frais de véhicules	33'157	31'829	32'382	32'382	-1'327	-4.0%	-553	-1.7%
Frais de bâtiments et installations fixes	20'202	20'357	20'216	20'216	155	0.8%	141	0.7%
dont droits de station et d'usage	13'773	13'880	13'773	13'773	107	0.8%	106	0.8%
Sous-traitance de transport	43'303	46'587	44'551	44'551	3'284	7.6%	2'036	4.6%
Charges d'exploitation diverses	26'230	28'327	25'721	25'721	2'097	8.0%	2'606	10.1%
Dotations aux amortissements	45'658	43'586	42'658	42'658	-2'072	-4.5%	929	2.2%
Pertes sur constats et débiteurs	2'970	1'814	3'046	3'046	-1'156	-39%	-1'237	-40.5%
Total des charges d'exploitation	408'360	415'764	400'712	400'712	7'404	1.8%	15'052	3.8%
% des produits	98%	98%	99%	99%				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	6'953	9'670	4'815	4'815	2'717	39.1%	4'855	100.8%
Produits financiers	1'007	2'718	1'880	1'880	1'711	169.9%	838	44.6%
Charges financières	15'140	13'210	14'594	14'594	-1'930	-12.7%	-1'384	-9.5%
Résultat financier	-14'133	-10'493	-12'714	-12'714	3'641	25.8%	2'222	17.5%
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	0	294	282	282	294		12	4.3%
RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-7'181	-529	-7'617	-7'617	6'652	92.6%	7'088	93.1%

Le résultat annuel 2017 est proche de l'équilibre et meilleur qu'au budget notamment grâce à des subventions cantonales plus élevées qu'initialement prévu afin d'augmenter l'offre et à une relative maîtrise des charges. Les recettes n'atteignent pas la cible mais restent dans une tendance légèrement positive par rapport à l'an dernier. Au niveau des charges, plusieurs effets se compensent en partie : l'effectif, les frais de sous-traitance et les charges de TVA non récupérable sont supérieurs au budget mais des économies sont réalisées dans les frais de véhicules, les amortissements, les pertes sur constats et le résultat financier. Par rapport à l'exercice 2016, les produits progressent plus vite que les charges (respectivement de +4.9% et +3.8%) améliorant ainsi le résultat net. La hausse des produits concerne majoritairement les contributions cantonales, les contributions du GLCT et les revenus de publicité. Une partie de la hausse des subventions cantonales était programmée dans le contrat de prestation, une autre partie a été accordée en fin d'année 2016 par le Grand Conseil et les indemnités tarifaires complémentaires ont été octroyées en 2017 après la votation du mois de mai. Les contributions du GLCT sont liées au nouvel appel d'offre et à la volonté de parvenir dès 2017 à un résultat équilibré des lignes transfrontalières. La progression des charges est majoritairement imputable aux frais de personnel (augmentation des effectifs, mécanismes salariaux et variation de la provision pour avantages à long terme), à la sous-traitance des lignes transfrontalières et aux frais de ventes liés au développement de TP Pub dans le canton de Vaud. Un indicateur financier du Contrat de Prestation, le ratio coûts/offre, n'atteint que partiellement la cible. En termes de réserves, en tenant compte du budget 2018, le solde des réserves devant être dissoutes dans le CP 2015-2018 sera de 5.7 MCHF à fin 2018.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Bilan des activités

5. Bilan des activités

Qualité de service : information voyageurs

Le principal objectif de l'information voyageurs est de faciliter l'orientation des clients, simplifier l'utilisation des transports publics et contribuer à la fluidité des flux voyageurs. Pour toucher le plus large public possible, l'information voyageurs conçoit, produit et diffuse de l'information sur des canaux à la fois statiques (affiches, dépliants, plans etc.) et dynamiques (applications, site internet, écrans dans les véhicules, bornes d'information et écrans TFT aux arrêts, etc.).

Nos réalisations principales en 2017

Déploiement de 20 bornes d'information voyageurs nouvelle génération :

- Nouveau mode de transmission de données pour fiabiliser la diffusion de l'information : utilisation d'une technologie 3/4G afin de remplacer la liaison radio TETRA ;
- Les nouveaux appareils sont équipés d'écrans de type LED ambrée pour une meilleure lisibilité des informations affichées. Ils sont de plus reliés à un système d'information vocale auquel les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent accéder dans un rayon de cinq à dix mètres autour des bornes par le biais d'une télécommande. En appuyant sur l'unique bouton de ce dispositif, les voyageurs entendent l'ensemble des renseignements affichés sur les écrans des bornes (prochains départs, perturbations) ;
- Grâce à une optimisation de nos outils de contrôle, une meilleure réactivité de nos services techniques est assurée et donc une meilleure qualité d'information sur le réseau.

Nos applications et notre site internet :

- Intégration des données du réseau TAC, indiquant les prochains départs de ces lignes;
- Mise en production de la plateforme webshop pour faciliter la vente de nos abonnements;
- Utilisation de la fonctionnalité « Info trafic » annonçant les perturbations pour de l'information préventive ;
- Mise en place d'une information perturbation par secteur afin d'assurer une meilleure réactivité sur d'autres événements perturbant notre réseau;
- Intégration de la publicité.

Utilisation de nos espaces multimédia sur nos écrans TFT :

- par exemple lors des 40 ans des tpg.

Signalétique statique :

- Dans les gares CFF : Mise à jour et renforcement de la signalétique de Cornavin et Genève-Aéroport ce qui permet un meilleur accompagnement du client entre les 2 modes de transports (tpg – CFF) ;
- Conception et déploiement de panneaux d'information voyageurs et d'accompagnement sur le cheminement piéton. Ce dispositif a été mis en place plus spécifiquement lors des travaux impactant le passage de Montbrillant. Le concept a été retenu et continue à être amélioré et implémenté.
- Utilisation des abribus en collaboration avec les communes en tant que support d'information, plus spécifiquement avec les villes de Carouge et de Genève.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Bilan des activités

Quelques évènements en 2017 avec un dispositif d'Information Voyageurs spécifique

La Saga des Géants :

- 26'000 visuels dédiés comprenant des thermomètres des nouvelles lignes dédiées dans les véhicules, des flyers (25'000) ainsi qu'une information dynamique sur les écrans dans nos véhicules, des annonces sonores et textuelles dans tous nos véhicules, un explicatif détaillé sur notre site internet, une application adaptée répondant aux nouvelles dessertes, des communications sur les bornes et les écrans TFT tant sur ceux appartenant aux tpg ainsi que ceux disponibles chez nos clients afin d'accompagner au plus juste le changement total du réseau lors de cette manifestation.
- Une grande collaboration a été mise en place entre les différents partenaires; CFF, tpg, DGT, Police, Ville de Genève, Carouge, la fondation des parkings, Théâtre de Carouge et autres.

Travaux rue Sautter :

- Mise en place de visuels dédiés diffusés sur l'écran TFT des HUG, annonce programmée au niveau du nom d'arrêt afin de permettre à notre clientèle de choisir la bonne option et de s'assurer de sa destination finale ,programmation d'annonces sonores sur tronçon ;

Réouverture du site du Bachet-de-Pesay :

- Equipement des quais d'un écran TFT et de 2 bornes d'information voyageurs nouvelle génération suspendues.

Rupture du passage de Montbrillant :

- Dispositif statique important avec une mise en place de panneaux d'accompagnement : signalétique de cheminement piéton amovible, plans de situation adaptés, nouveaux plans de connexions, et mise en avant de nouvelles désignations d'arrêt.

Etape du GLCT :

- Installation spéciale d'un totem dédié à l'information voyageurs et aux modifications de réseau à Saint-Julien-Gare avec des plans et explicatifs détaillés des changements.

Mise en exploitation de notre ligne TOSA

- Déploiement de 4 bornes d'information voyageurs nouvelle génération.

Etape de décembre 2017 :

- Mise en place du concept des arrêts sur demande: déploiement d'une information préventive aux arrêts, dans les véhicules, sur les écrans dans les véhicules, dans l'application, sur notre site internet, nos bornes d'information voyageurs et nos écrans de type TFT ;
- Modification de la signalétique concernant les lignes express avec l'installation d'une signalétique dédiée à ces lignes pour plus de visibilité pour le client : équipement aux arrêts modifiés, plaques de destination et affiches horaires dédiées ;
- Pour cette étape, réalisation et production plus de 171'000 visuels, tous confondus.

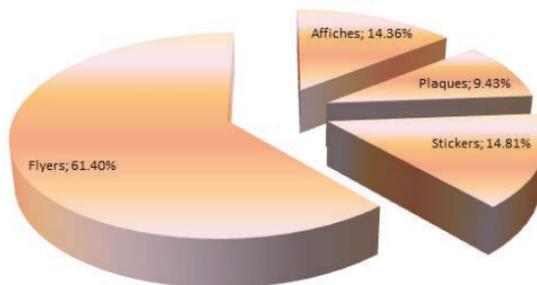
Estimatif quantitatif de la production de visuels pour l'information voyageurs

Total des réalisations incluant les plans de format Z-Cards (158'000 pièces en décembre avec un réassort prévu en juin) : 202'790 pièces.

Total des réalisations excluant les plans de format Z-Cards : 44'790 pièces.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Bilan des activités

Réalisations IV en 2017 excluant les plans
format Z-Card (158'000 pcs).



Ce graphique exclut à ce stade les panneaux et fléchages d'accompagnements

Source de données : computation manuelle interne au secteur.

Qualité de service : gestion des prix et produits

Offre Famille et Duo

Le rabais famille a été repensé, pour créer une nouvelle offre attractive pour les clients. D'un côté l'offre Famille s'adresse aux enfants et de l'autre, l'offre Duo bénéficie aux partenaires vivant sous le même toit. Les prix restent les mêmes, mais les conditions d'octroi des offres ont été rendues plus lisibles et compréhensibles. Il est à relever que les détenteurs des bons et chèques Communes, ainsi que des bons Transport, peuvent bénéficier de cette nouvelle offre Famille.

Diversification des ventes et nouveaux titres de transport

En 2017, de nouvelles offres et titres de transport ont été élaborés et sont vendus par les tpg.

Le **billet combiné Téléphérique** est ainsi un ticket associant une carte journalière unireso Tout Genève avec un aller-retour avec le Téléphérique du Salève. Ce billet combiné est disponible en agences tpg et sur les distributeurs automatiques, au prix unique de 15 francs.

Au mois d'avril, la vente des **billets SMS** Tout Genève et régionaux a été ouverte aux détenteurs de cartes SIM françaises. La transaction se fait en euros pour les cartes SIM françaises et en francs suisses pour les cartes SIM suisses.

Cet extension de service a par ailleurs permis la création et la vente de **titres de transport locaux par SMS**, pour les zones tarifaires gérées par le Groupement local de coopération transfrontalière Transport Publics (GLCT ; zones 81, 84, 85 et 87). Il est à noter que les zones 86 et 87 ont fusionné pour ne former qu'une seule nouvelle zone 87.

Les tpg ont par ailleurs également ouvert leurs ventes aux **abonnements mensuels locaux** des zones GLCT (zones 81, 84, 85 et 87), désormais également disponibles en agences.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités

Enfin, l'abonnement hebdomadaire régional adulte nominatif disparaît, pour laisser place à **l'abonnement hebdomadaire régional transmissible**. Ce produit est disponible dans les agences tpg et aux distributeurs automatiques.

Chèques Communes

Fin de l'utilisation de bons/chèques cadeaux pour la plupart des communes – création du formulaire chèque commune. En 2017, les résultats escomptés des chèques commune n'ont pas été atteints. Il a donc fallu réfléchir sur une nouvelle offre. Le courrier intégrant un chèque commune a remporté un vif succès sur le dernier trimestre 2017 et un nombre record de communes se sont intéressés à cette formule.

En collaboration avec l'unité Ventes B2B et la Communication, le Marketing Prix et Produits a élaboré des chèques Communes pour 16 communes genevoises à ce jour. Aux côtés des bons Transport, ce produit permettra aux communes désirant promouvoir l'utilisation des transports publics de distribuer des bons, les chèques Communes, à leurs concitoyens. Ces bons leur permettront de bénéficier d'un rabais sur l'achat d'un abonnement annuel unireso, à hauteur du montant subventionné par la commune pour chaque client. Constituant un moyen de paiement, les chèques Communes peuvent notamment être utilisés par les clients pour bénéficier des offres Famille et Duo. Cette large action auprès des communes permettra de poursuivre un double objectif, de développement des ventes et de promotion des transports publics.

Aucune solution dématérialisée (via le e-commerce TPG) n'a été proposée en 2017.

Grand-Comptes

Maintien de la plateforme existante. A fin 2017, 51 partenaires entreprises totalisent 15'988 abonnements délivrés et un chiffre d'affaires consolidé de frs 8'342'312.35. Trois entreprises ont résilié leur contrat de vente pour la fin 2017. La migration sur SwissPass est prévue au dernier trimestre 2018.

Réservés

L'année des marchés publics remportés auprès des CFF : deux marchés publics spécifiques concernant des bus de substitutions entre Nyon et Genève, Genève-aéroport ont été gagnés par tpg. La concurrence parmi les acteurs des transports publics s'est grandement exacerbée. Une réflexion sur la calculation du prix actuel fixé dans l'IDS va être menée par F&G. En effet, depuis 10 années, ce prix n'a jamais varié, ni ses constantes remises en question.

Les différentes grandes manifestations sont toujours autant appréciées par les clients B2B. Le salon de l'auto, EBACE, SIHH ainsi que l'offre tarmac ont toutes été renouvelées.

Qualité de service : distribution

Agences et Revendeurs

L'année 2017 a principalement été consacrée à l'introduction de la carte SwissPass. Un dispositif conséquent a été mis en place dans les points de ventes afin de satisfaire aux exigences de ce nouveau support. L'organisation en agences a consisté en :

- personnel d'accueil pour guider et renseigner les clients en fonction du type de service à fournir et réaliser la photographie au moyen d'un smartphone connecté au système de ventes ;
- personnel de vente renforcé pour établir la nouvelle carte, en s'assurant de la complétude des données personnelles et de la synchronisation des enregistrements entre la base NOVA et le système de vente ;

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités

- back-office et service clients ajustés pour renseigner et accompagner cette démarche ainsi que pour offrir une assistance en termes d'après-ventes, en particulier lors de difficultés d'acheminement postal des cartes SwissPass.

Dans cette première phase et afin de maîtriser les flux de clientèle, seuls les abonnés annuels (tout Genève) ont été concernés par cette mesure. Dès la fin du premier trimestre les abonnés mensuels ont également pu bénéficier du passage au SwissPass, d'abord pour les clients des agences, ensuite, et par lots, pour les clients des revendeurs ; en effet la commande de la carte SwissPass ne pouvant être effectuée par un revendeur, un passage préalable en agences était requis. Cette dernière opération a nécessité des ajustements du dispositif (renforcement supplémentaire de l'effectif pour absorber ce report vers les points de vente tpg. A fin janvier 2018, la totalité de la clientèle des revendeurs était convertie au format SwissPass.

L'introduction du webshop en cours d'année a également eu une influence sur le déroulement des opérations de ventes. C'est surtout au niveau du Centre de Contacts Clients (00800 022 021 20) qu'un besoin accru en assistance s'est fait ressentir pour accompagner les clients sur cette nouvelle plateforme.

En fin d'année, la tarification régionale et sociale n'avait pas encore été transposée au format SwissPass

Distributeurs de titre de transports

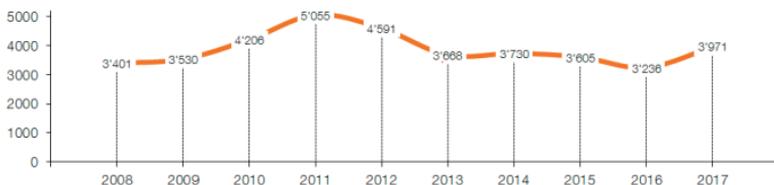
La collecte de la monnaie aux distributeurs stationnaires a été confiée à une société de sécurité dès l'automne 2017. Celle-ci effectue ses activités d'échanges de tirelires aux distributeurs et de convoyage essentiellement durant la nuit.

Qualité de service : réclamations

L'embellie constatée ces dernières années est affectée en 2017 par une nouvelle hausse, avec 3'971 réclamations enregistrées vs 3'236 en 2016, soit une progression de 22.7%.

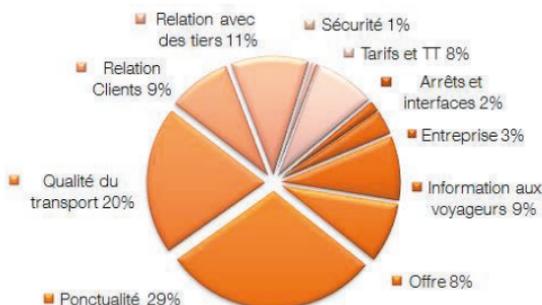
Ce résultat est également visible sur le nombre de réclamations calculé par million de voyageurs transportés qui augmente de 15.6 en 2016 à 18.8 cette année.

Réclamations



La ponctualité et la qualité du transport, critères déterminants pour la satisfaction des voyageurs, occupent toujours le haut du classement et représentent en 2017 près de la moitié des réclamations. L'apparition dans le top 3 de la relation avec des tiers bénéficie à l'information aux voyageurs, qui de surcroît, est le seul thème en amélioration cette année.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités



Ce sont les irrégularités avérées qui affectent le plus la ponctualité avec en tête les retards, suivis des arrêts non-effectués et des avances. Toutes les lignes et tous les secteurs sont concernés par ces écarts qui ont une importante répercussion sur les déplacements quotidiens des voyageurs.

Dans un contexte où la ponctualité n'est pas toujours au rendez-vous, les voyageurs portent toujours plus d'attention à la qualité du transport. Ils pointent prioritairement le verrouillage des portes pour départ souvent vécu comme une sanction et le style de conduite.

Le thème offre a subi les répercussions des étapes de décembre 2016 et 2017 ainsi que celle d'avril 2017. Les effets de l'offre contenue se sont fait ressentir, occultant les ajustements ciblés et les quelques améliorations apportées.

Malgré un faible nombre de réclamations, le thème sécurité se détériore fortement. L'insécurité à bord a plus que doublé cette année, avec le signalement de plusieurs cas de vols et d'agressions à l'intérieur des véhicules.

	2016	2017	Evol. 2016-2017
Total réclamations	3236	3971	22.7%
Ponctualité	833	1167	40.1%
Qualité du transport	660	807	22.3%
Information aux voyageurs	366	348	-4.9%
Relation avec des tiers	360	425	18.1%
Tarifs et TT	320	328	2.5%
Relation Clients	308	344	11.7%
Offre	234	328	40.2%
Entreprise	95	131	37.9%
Arrêts et interfaces	47	62	31.9%
Sécurité	13	31	138.5%

Avec 33.1% d'appels en plus vs 2016, le succès du numéro gratuit est indéniable.

92% des sollicitations de la clientèle parviennent par le canal téléphonique. Il est assurément le mode de contact privilégié et correspond à un réel besoin.

Les demandes de renseignements demeurent le premier motif d'appels. Les questions ayant trait à l'information voyageurs et d'ordre tarifaire ou réglementaires arrivent en tête. Elles sont suivies de demandes concernant des objets perdus. Ces thèmes sont majoritairement traités dans des délais très brefs.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités

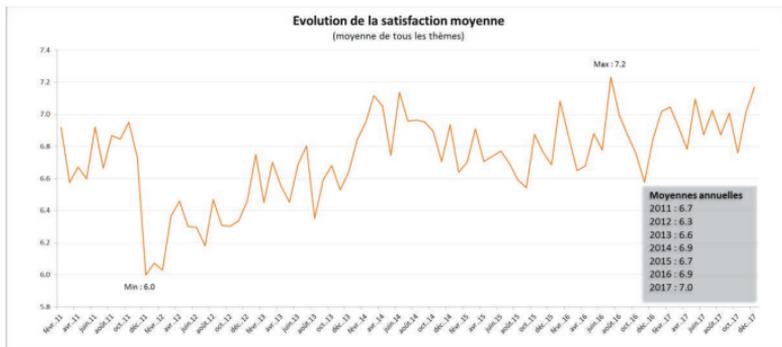
En revanche le traitement des doléances et de l'assistance après-vente, en augmentation cette année avec l'introduction du SwissPass et du webshop, ont des durées d'entretien nettement plus élevées et nécessitent un suivi conséquent, réduisant d'autant la disponibilité des conseillers clientèle au téléphone.

Cette évolution générale impacte négativement la qualité de service qui s'éloigne des objectifs fixés.

Service Clients	Objectifs 2017	Résultats 2017	Résultats 2016
Nombre de réclamations		3'971	3'236
Taux de conversion écrit-verbal	min 50%	58.7%	56.8%
Délai traitement à 7 jours	min 94%	91.4%	95.3%
Taux de réponse 00800 022 021 20	min 90%	79.5%	88.7%
Nbre d'appels au centre de contacts clients		52'314	39'835

Satisfaction clientèle

Satisfaction moyenne



La satisfaction de notre clientèle se poursuit sur un trend positif. L'année 2016 enregistrait déjà un retour au niveau de 2014, avec au passage un record à 7.2 en juillet 2016.

2017 marque également un record puisque la satisfaction moyenne s'établit à son plus haut niveau depuis 2011, avec une note globale de 7.

Globalement, les clients se disent satisfaits puisque l'indice de satisfaction général se situe à 7.2, supérieur donc à la moyenne générale des différents items. Hormis l'aspect « service », qui se maintient au niveau de 2016, tous les thèmes sont en progression.

Satisfaction générale et par thème



Service

C'est naturellement l'indicateur le plus pertinent ; celui-ci étant fortement corrélé avec la satisfaction générale des clients. L'année passée, les thèmes touchés par la réduction de l'offre tiraient la satisfaction vers le bas (desserte tôt le matin/tard le soir, desserte le dimanche, fréquence hors/en heure de pointe). Nous constatons que c'est toujours le cas en 2017. En termes de profil client, les abonnés mensuels et la clientèle périurbaine sont les plus sévères à cet égard.

Comme l'année dernière, la rapidité des trajets, la ponctualité et la desserte en journée sont considérés comme très satisfaisants.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités



A Bord

Le confort à bord est mieux perçu par notre clientèle, l'intégralité des thèmes sur lesquels est basé cet indice ont progressés par rapport à 2016.

Seuls les abonnés mensuels se disent moins satisfaits du nombre de places à bords de nos véhicules, tandis qu'abonnés annuels et utilisateurs occasionnels s'estiment satisfaits.



A l'arrêt

Le thème le plus sensible de cet indicateur est la sécurité aux arrêts, jugée très satisfaisante. Le confort aux arrêts, jugé moins important, est en revanche traditionnellement faible. L'aménagement des arrêts étant du ressort des communes, notre marge de manœuvre est restreinte pour traiter ce point.



Info-clients

L'info-clients comporte 10 indices, généralement très bien jugés par la clientèle. Les supports d'information dynamiques (site tpg, smartphone) sont fort appréciés.

L'information en situation perturbée est l'indice le plus sensible et le plus mal jugé. C'est celui sur lequel nous devons fournir le plus d'efforts.



Tarifs

Hormis le tarif, abordé dans le thème « unireso », le principal item de cet indice est la distribution. Le mode d'achat des billets est jugé satisfaisant, mais n'a pas beaucoup d'impact sur la satisfaction générale, tandis que le mode d'achat des abonnements est important. Celui-ci se maintient au niveau de 2016 et ne semble pas avoir été influencé par l'inauguration du site e-commerce en mars 2017.

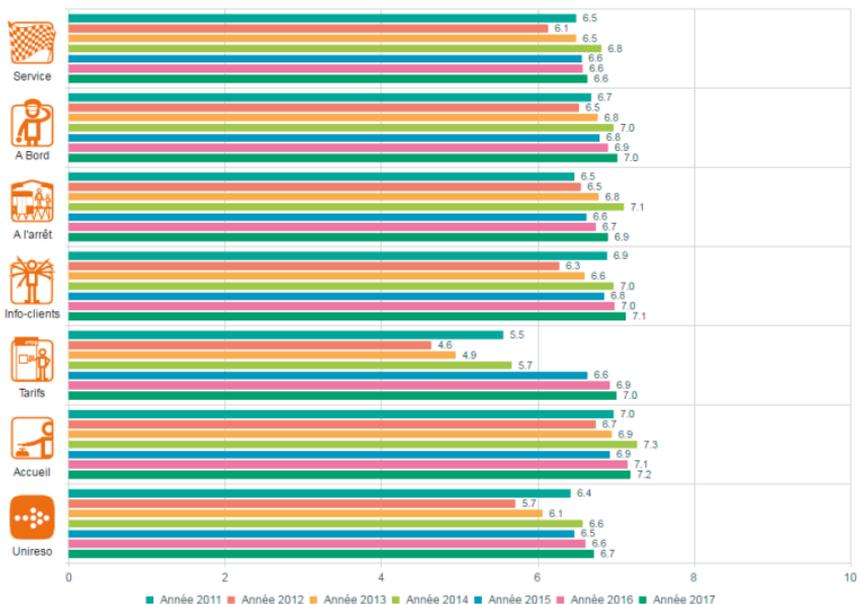


Accueil

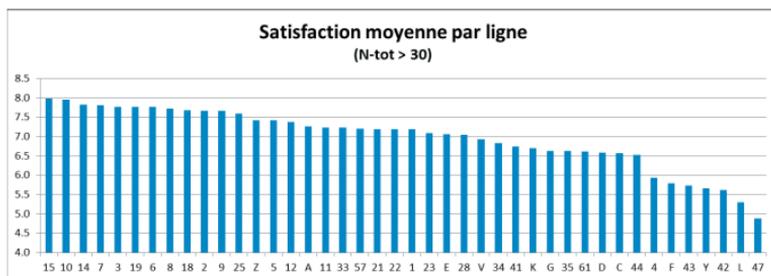
L'accueil est très bien noté par notre clientèle, l'ensemble des indices étant au-dessus de la moyenne. L'amabilité de nos collaborateurs en agence arrive en seconde place de notre monitoring.

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités

Synthèse des dimensions



Satisfaction par ligne



La satisfaction par ligne est basée sur près de 9'000 réponses. Les questionnaires étant représentatifs, les lignes les moins utilisées obtiennent naturellement moins de réponses. Ainsi, nous avons exclu du graphique les lignes ayant obtenu moins de 30 réponses, seuil en dessous duquel l'indice de confiance statistique est trop faible pour être considéré.

La ligne 47, qui obtient la note la plus basse, est péjorée par de mauvaises notations en juillet et décembre, probablement liées à la fréquence de l'horaire vacance en vigueur à ces périodes.

Avec une moyenne de 7.7, identique à 2016, les lignes de trams sont toutes très bien notées.

Rapport de réalisation de l'offre 2017
Bilan des activités

Activité de contrôle

Le taux de contrôle fixé à 0.85% a été atteint sur l'ensemble de l'année. Quant au taux de fraude, il est inférieur à 2.30% et se situe dans une moyenne basse ce qui est relativement satisfaisant. Les constats sont en légère baisse par rapport à l'année 2016. Il est à rappeler que nos collaborateurs contrôleurs sont polyvalents. En effet, en plus du contrôle nos agents sont astreints à la conduite ainsi qu'à l'aide au réseau en cas d'accidentologie, de perturbations de nos lignes ou d'autres aspects de nature météorologique. Il est à noter également qu'ils sont engagés sur les diverses manifestations organisées sur le canton, lesquelles voient leur nombre augmenter chaque année.

Résultats contrôle 2017

Total constats, surtaxes	51'256
Oublis d'abonnements	12'125
Pannes DATT reconnues	190
Constats, surtaxes (fraude)	38'941
Voyageurs	205'637'314
Voyageurs contrôlés	1'746'729
Taux de non-conformité	2.93%
Taux de fraude	2.23%
Taux de contrôle	0.85%

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités

Vitesse commerciale

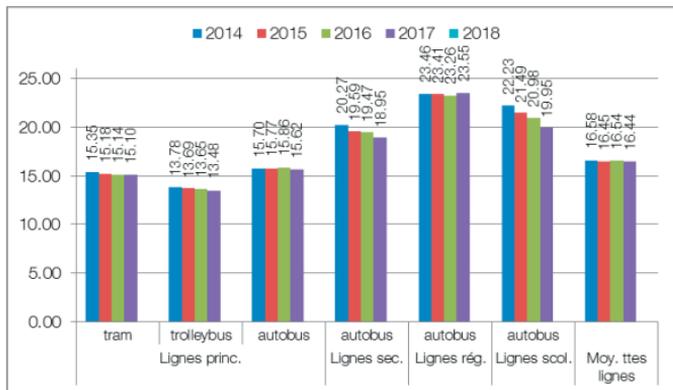
Définition

Cet indicateur n'est plus un indicateur soumis à un objectif de performance dans le CP 2015-2018. Son suivi est donné ici à titre indicatif. La vitesse commerciale est ici donnée selon le mode de calcul suivant :

- Vitesse commerciale réelle calculée selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérées les lignes principales, secondaires, régionales et scolaires. Les lignes GLCT, noctambus régionales, les services réservés et de manifestation ne sont pas pris en compte.
- Sont considérées les données semaine (lundi à vendredi) et en période normale (hors vacances et fêtes).
- La moyenne par mode et totale est effectuée sur le nombre de passages aux arrêts.

Bilan

En 2017, la Vcom moyenne baisse de 16.54 à 16.44 km/h par rapport à 2016.



Résultats détaillés et commentaires

		Vitesse commerciale Vcom [km/h]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	15.35	15.18	15.14	15.10	
	trolleybus	13.78	13.69	13.65	13.48	
	autobus	15.70	15.77	15.86	15.62	
Lignes sec.	autobus	20.27	19.59	19.47	18.95	
Lignes rég.	autobus	23.46	23.41	23.26	23.55	
Lignes scol.	autobus	22.23	21.49	20.98	19.95	
Moy. ttes lignes		16.58	16.45	16.54	16.44	
Ecart avec l'année préc.			-0.13	0.09	-0.10	
Evolution en %			-0.8%	0.5%	-0.6%	

Rapport de réalisation de l'offre 2017 Bilan des activités

La progression de 2015 à 2016 était à mettre sur le compte d'une nouvelle répartition des parts kilométriques entre lignes urbaines, les plus « lentes » (baisse d'offre sur les trams et trolleybus), et lignes « rapides » (autobus secondaires et régionaux), ce qui a tiré la moyenne « tous modes » vers le haut. Il y avait peu d'amélioration de Vcom constatée sur les parcours des lignes, voire plutôt une poursuite de la dégradation. Ainsi en 2017 la tendance à la dégradation se poursuit avec 0.1 km/h qui est perdu depuis 2016.

Dans le mode tram qui a un bilan négatif de -0.04 km/h on note que les lignes 12 et 15 se sont stabilisées, alors que les lignes 14 (-0.09 km/h) et surtout 18 (-0.21 km/h) se dégradent.

Pour les trolleybus, le bilan est à -0.17 km/h et toutes les lignes sont touchées par cette baisse.

Le mode bus présente aussi des baisses généralisées sur les lignes principales, en moyenne à -0.24 km/h. Seule la ligne 9 progresse avec +0.6 km/h. La tendance haussière réjouissante, ininterrompue entre 2013 et 2016, est stoppée net. Les lignes de ceinture 11-21-22-23 notamment, perdent les 0.20 km/h de bonus qu'elles avaient pris en 2016. Les effets positifs des balisettes sur le viaduc de Lancy sont malheureusement annulés par des dégradations sur le reste du parcours des lignes 22-23.

Les lignes secondaires présentent la plus forte dégradation à -0.51 km/h en moyenne (lignes 34 et 51 sont toutefois à la hausse).

Les lignes régionales sortent du lot en présentant une progression de +0.29 km/h et inversent leur tendance à la baisse constatée depuis 2014 pour atteindre une bonne moyenne de 23.55 km/h, notamment grâce aux accélérations des parcours des lignes K et L qui gagnent plus de 1 km/h chacune. Toutefois les lignes G et 61 notamment, soit deux des lignes parmi les plus fréquentées du réseau régional, subissent des baisses de -0.53 et -0.26 km/h.

Quant aux lignes express, elles présentent des Vcom supérieures à leur ligne de référence, sauf pour la ligne G+ qui a un parcours urbain (Rive – Cornavin) qui la pénalise par rapport à la G. La ligne 5+ ne gagne « que » 0.29 km/h par rapport à la 5 mais cela reste une bonne performance compte tenu du fait que ces lignes express ne circulent qu'en heures de pointe.

	Ligne de référence	Ligne « + »	Différence
5	15.48 km/h	15.77 km/h	+0.29 km/h
C	23.16 km/h	24.24 km/h	+1.08 km/h
G	25.76 km/h	22.43 km/h	-3.34 km/h
V	21.36 km/h	22.95 km/h	+1.59 km/h