



Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 24 avril 2024

Projet de loi **approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2023**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,
vu les articles 58, lettre i, et 60, lettre e, de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013;
vu l'article 34 de la loi sur l'organisation des institutions de droit public, du 22 septembre 2017;
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 2023;
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2023;
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 8 avril 2024,
décrète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2023 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le présent projet de loi vise à approuver le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2023.

I. Préambule

Le présent projet de loi se réfère à l'avant-dernière année du contrat de prestations 2020-2024 (CP 2020-2024), conclu entre l'Etat de Genève et les TPG selon la loi 12546 accordant une indemnité de 1 252 554 827 francs aux TPG pour 5 années. Ce type de formalisation a débuté avec le premier contrat de prestations pour la période couvrant les années 1996 à 1998. Ce septième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 22 novembre 2019, a été établi sur la base du plan d'actions des transports collectifs 2020-2024.

Le conseil d'administration des TPG a validé le 4 mars 2024 tant les états financiers que le rapport de réalisation de l'offre 2023, tandis qu'il a adopté le rapport de gestion en date du 8 avril 2024.

II. Faits marquants de l'année 2023

L'année 2023 a été marquée par les effets à moyen terme de la pandémie de COVID-19 sur la fréquentation, puisque finalement la fréquentation 2023 n'aura retrouvé le niveau de 2019 qu'à l'automne dernier. L'année 2023 a également été marquée par un fort taux d'absentéisme du personnel de conduite, qui a entraîné une diminution ciblée de l'offre sur les lignes urbaines (baisse de 1% de l'offre environ par rapport à l'offre planifiée).

Réseau de tramway

L'offre est renforcée le dimanche soir, avec un tramway toutes les 20 minutes au lieu de 30. Quelques courses se rendent également jusqu'au CERN au lieu de rentrer directement depuis Blandonnet en provenance de Cornavin.

Réseau de trolleybus

Pas de modification sur les lignes de trolleybus en 2023.

Réseau de bus : lignes urbaines

L'offre sur la ligne 20 est renforcée en semaine de 9h00 à 11h30, de façon à offrir une fréquence uniforme de 15 minutes toute la journée.

Un arrêt supplémentaire, dénommé « Etang Casa-Bamba », est ajouté sur la ligne 28 au cœur du nouveau quartier de l'Etang. Il se situe entre les arrêts Etang-Place et Blandonnet.

Réseau de bus : lignes secondaires et régionales

Secteur Rhône-Arve

Le parcours de la ligne 34 est remanié, avec une nouvelle desserte minibus entre Choulex et Conches. La ligne 41, quant à elle, est prolongée en venant de Carouge au-delà du terminus Petit-Veyrier, pour desservir Sierne, Sous-Moulin, le collège Claparède, la place Favre et la gare de Chêne-Bourg, en connexion avec le Léman Express (LEX). La ligne est desservie toutes les 30 minutes en journée du lundi au samedi et toutes les 15 minutes aux heures de pointe en semaine, matin, midi et soir, sur le tronçon Carouge–Petit-Veyrier (1 bus sur 2 en terminus à Petit-Veyrier). La nuit et le dimanche, la fréquence est de 60 minutes.

L'offre de la ligne 43 est doublée entre Bellins et le Stade de Genève, pour offrir une fréquence de 7,5 minutes aux heures de pointe, matin et soir, et de 15 minutes le reste de la journée ainsi que le samedi après-midi. Ceci permet d'améliorer la qualité de la desserte du quartier de La Chapelle–Les Sciers.

L'offre sur la ligne 46 est renforcée aux heures creuses en semaine et le samedi en journée, de façon à offrir une fréquence uniforme de 30 minutes.

La zone de desserte du service tpgFlex est étendue aux arrêts se trouvant sur les communes d'Aire-la-Ville et de Chancy, ainsi qu'à l'arrêt Malpertuis situé sur la commune de Bernex. Un arrêt desservi uniquement par le service tpgFlex est réalisé au hameau d'Epeisses.

Pour faire suite à la modification de parcours de la ligne 34, et afin de maintenir un accès direct pour les élèves de Veyrier et de Thônex en direction de l'école Moser et dans une moindre mesure au collège Claparède (en complément de la ligne 41), la ligne C5 de renfort scolaire est mise en place. Elle offre un aller le matin de Veyrier jusqu'au Petit-Bel-Air et un retour à midi (le mercredi) et le soir (les lundi, mardi, jeudi et vendredi). Son tracé reprend celui de l'ancienne ligne 34 entre Veyrier-Tournettes et Petit-Bel-Air.

Secteur Rive droite

La ligne 54 emprunte, dans les deux sens, un nouvel itinéraire en antenne entre les arrêts Crest-d'El et Machefer, pour desservir un nouvel arrêt dénommé « Collex-Ecole ».

L'offre de la ligne 59 est prolongée de 20h00 à 21h00 tous les jours. Le samedi matin, l'offre est réduite de 30 à 60 minutes. La ligne 59 circule désormais tous les dimanches et jours fériés de l'année, et non plus uniquement durant la période des vacances scolaires d'été. L'offre du dimanche est désormais de 60 minutes au lieu de 30 minutes. Pour améliorer la desserte, 2 arrêts supplémentaires sont ajoutés en direction de la plage du Vengeron. Il s'agit de Grand-Sacconnex, John Knox et de Pregny, Palud.

Sur la ligne 73, les courses partielles qui circulent uniquement entre Vernier-Village et la zone industrielle du Bois-de-Bay ont désormais leur terminus à l'arrêt Satigny, Rue Carrée au lieu de Satigny, Bois-de-Bay.

III.Réalisation de l'offre de transports 2023

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.

Les indicateurs de suivi du contrat de prestations 2020-2024 ont été modifiés par rapport au contrat précédent. De nouveaux indicateurs ont été créés, notamment pour les correspondances avec le réseau LEX et la vitesse commerciale. Deux catégories d'indicateurs ont été identifiées : les indicateurs soumis à pénalités et les indicateurs non soumis à pénalités.

Pour cette quatrième année, les indicateurs de suivi ont encore été impactés par une fréquentation en-deçà de 2019 (suite à la baisse engendrée par la pandémie de COVID-19), induisant par conséquent des recettes voyageurs en forte diminution par rapport au contrat. La plupart des résultats des indicateurs ne sont pas conformes aux cibles définies dans le contrat.

Les objectifs mesurés pour l'année 2023 sont présentés ci-après.

Indicateurs non soumis à pénalités

Offre de transport

Les places*kilomètres réalisées (PKR) sont inférieures de 3% par rapport à la cible révisée 2023 (3 337,5 millions de places*kilomètres au lieu de 3 440). L'objectif est atteint lorsque l'offre globale réalisée est égale ou supérieure à la valeur cible annoncée. En 2023, l'objectif est donc considéré comme non atteint.

L'offre a augmenté de 0,9% en places*kilomètres entre 2022 et 2023 et de 9,2% par rapport à 2019, alors que la cible était fixée à 18,6% dans le contrat de prestations. Cela est dû au report de différents projets d'infrastructures,

notamment la mise en service du tramway uniquement entre les Palettes et la zone industrielle de Plan-les-Ouates (ZIPLO) et seulement fin 2023, et également à des mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre en lien avec l'absentéisme et la disponibilité des véhicules.

Fréquentation

Les voyages*kilomètres mesurés (VKM) sont supérieurs de 1,1% par rapport à la cible révisée 2023 (525,6 millions de voyages*kilomètres au lieu de 520). L'objectif est atteint lorsque la fréquentation globale mesurée est égale ou supérieure à la valeur cible annoncée. En 2023, l'objectif est donc considéré comme atteint.

La fréquentation entre 2022 et 2023 a augmenté de 9,3% en voyages*kilomètres et de 9,8% en nombre de voyages.

Le redressement attendu en lien avec la fin espérée de la pandémie de COVID-19 a eu lieu, mais pas de manière aussi forte qu'imaginé. La fréquentation sur l'ensemble de l'année 2023 atteint 97,7% de la fréquentation de l'année 2019, le niveau équivalent à cette année n'ayant été retrouvé qu'à l'automne 2023.

Taux de courses non réalisées pour le mode tramway

La valeur cible pour 2023 est fixée à 1,10% 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 n'ont pas atteint l'objectif, avec un pourcentage de 1,21% pour 2023.

Cela s'explique par une dégradation à partir du mois d'août 2023, suite à un manque de véhicules disponibles, à une augmentation des accidents, à des dégâts sur les lignes aériennes, à des pantographes cassés, aux deux crues de l'Arve sur 4 jours, ainsi qu'aux habituelles manifestations de fin d'année.

Taux de courses non réalisées pour le mode trolleybus

La valeur cible pour 2023 est fixée à 0,80% 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 n'ont pas atteint l'objectif, avec un pourcentage de 2,30% pour 2023.

Le réseau de trolleybus a été en souffrance toute l'année, en raison des problèmes de circulation dans le triangle Cornavin–Bel-Air–Rive, ainsi que des travaux dans le secteur des Eaux-Vives. Lors du dernier trimestre, le manque d'agents de conduite a été particulièrement pénalisant, obligeant à supprimer des courses.

Taux de courses non réalisées pour le mode autobus

La valeur cible pour 2023 est fixée à 0,50% 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 obtenu un pourcentage de 1,03% pour 2023, ce qui signifie là encore un objectif non atteint.

L'année 2023 a été difficile, avec le manque de disponibilité des bus et avec des pannes. Lors du dernier trimestre, la nette hausse de l'absentéisme et la diminution de l'offre expliquent ce résultat mitigé.

Evolution des notes BEST

L'indicateur est composé des résultats de l'enquête annuelle BEST (Benchmarking European Service of Public Transport), qui permet 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 : 80 points en 2023 par rapport à 80 points en 2022;
- fiabilité : 79 points en 2023 par rapport à 79 points en 2022;
- information : 71 points en 2023 par rapport à 73 points en 2022;
- comportement du personnel : 80 points en 2023 par rapport à 78 points en 2022;
- sûreté et sécurité : 78 points en 2023 par rapport à 80 points en 2022;
- image sociale : 79 points en 2022 par rapport à 80 points en 2022.

Trois critères sur 6 présentent des résultats inférieurs ou égaux à ceux de l'année 2022. L'objectif est donc partiellement atteint.

Fiabilisation et amélioration du temps de parcours

Cet indicateur permet de mesurer la fiabilisation et l'amélioration du temps de parcours, autrement dit la vitesse commerciale (VCom). La VCom est mesurée en km/h. Cet indicateur est composé de 2 sous-indicateurs distincts :

- la vitesse commerciale véhicules : ce premier indicateur représente la VCom de base, c'est-à-dire la VCom mesurée par véhicule pour l'ensemble des véhicules sur la base des kilomètres et du temps de conduite;
- la vitesse commerciale voyageurs : ce second indicateur, plus évolué, reflète la vitesse qui est en moyenne réellement vécue par la clientèle.

La valeur cible pour 2023 est fixée à 17,43 km/h pour la vitesse commerciale véhicules. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un résultat de 17,34 km/h pour 2023, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

La valeur cible pour 2023 est fixée à 15,00 km/h pour la vitesse commerciale voyageurs. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un résultat de 14,91 km/h pour 2022, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

Nombre de kilomètres produits par traction électrique

Cet indicateur correspond aux kilomètres productifs parcourus sur le territoire cantonal par les lignes exploitées en mode électrique.

La valeur cible révisée pour 2023 est fixée à 38,7% de kilomètres réalisés en mode électrique par rapport aux kilomètres réalisés totaux. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 38,2% pour 2023, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

Cet écart minime s'explique principalement par le nombre de courses non-réalisées, qui est beaucoup plus important sur les réseaux électriques (tram : 1,21%, et surtout trolleybus : 2,30%) que sur le réseau autobus (1,03%).

Indicateurs soumis à pénalités

Concernant les indicateurs soumis à pénalités, le contrat de prestations des TPG prévoit les règles suivantes :

- les cibles sont considérées comme atteintes lorsque le résultat est supérieur ou égal à 95% de la cible. Le système de pénalités n'est pas déclenché;
- elles sont partiellement atteintes lorsque le résultat se situe entre 80% et 94% de la cible. Le système de pénalités est déclenché;
- elles sont non atteintes si le résultat est inférieur ou égal à 79% de la cible. Le système de pénalités est déclenché.

Qualité des correspondances avec le Léman Express

Cet indicateur doit mesurer l'indice de performance à l'horaire (PàH) des courses TPG aux arrêts permettant une correspondance entre les TPG et le LEX. Est considéré comme étant à l'horaire une course se situant entre 3 minutes de retard et 1 minute d'avance par rapport à l'horaire prévu.

La valeur cible pour 2023 est fixée à 76,5% de courses à l'horaire pour les lignes secondaires de rabattement. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 80,39% pour 2023, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

La valeur cible pour 2023 est fixée à 81,5% de courses à l'horaire pour le réseau global des TPG en horaires de soirée (après 21h). L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 75,35% pour 2023. L'objectif est considéré comme partiellement atteint, puisque le résultat se situe à 92,5% de la cible. En application de l'article 28, alinéa 4, du contrat de prestations 2020-2024, la pénalité pour atteinte partielle de la cible est de 150 000 francs.

Critères économiques et financiers

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2023 (hors effet du droit de sillon) est fixée à 52,4%. L'indicateur est mesuré en pourcentage, en tenant compte des contributions cantonales (sans les indemnités pour la communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits. La cible vise à limiter la part de l'Etat dans les revenus des TPG. Les TPG ont atteint un ratio de 51,4% pour 2023. L'objectif est considéré comme atteint.

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2023 a été fixée à 41,1% (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 publique ou de tiers, à l'exception des indemnités pour la communauté tarifaire intégrale. Cet indicateur vise à conserver une certaine proportion entre les ventes et produits divers et l'ensemble des charges des TPG. Les TPG ont atteint un ratio de 42,2% pour 2023. L'objectif est considéré comme atteint.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2023 est fixée à 0,137 francs par place*kilomètres réalisée (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 0,139 francs / PKR pour 2022. L'objectif est considéré comme atteint, puisqu'il se situe dans la marge de tolérance de 5%.

Application du système de pénalités

Selon l'application du système de pénalités prévu à l'annexe 12 du contrat de prestations, l'indicateur « Qualité des correspondances LEX, horaires de soirée » fait l'objet d'une pénalité pour non atteinte de la cible.

Le montant des pénalités calculées à charge des TPG est donc de 150 000 francs. Ce montant sera retranché de l'indemnité versée aux TPG pour l'année 2024.

IV.Situation financière 2023

Les états financiers des TPG consolident les comptes de la maison mère avec ses 4 sociétés filles détenues à 100% : TP Publicité SA, TPG Mobilité SA, TPG France Sàrl et Gestion communautés tarifaires (GCT) Sàrl.

Le résultat net pour l'exercice 2023 est une perte de 2 585 028 francs. Par rapport au budget, on constate une amélioration du résultat de 4 103 969 francs. Cette amélioration a été possible grâce à des économies réalisées sur les charges d'exploitation (- 2 105 563 francs) et à des produits d'exploitation supérieurs à la cible budgétaire (+ 1 888 415 francs), ainsi qu'à un résultat financier au-delà des attentes (+ 90 662 francs). Néanmoins, ce résultat reste en-dessous du résultat prévu dans le contrat de prestations 2020-2024 (loi 12546), qui était de + 2 373 080 francs, soit un écart négatif de 4 958 108 francs. A noter enfin que, suite à l'amélioration des recettes de transport voyageurs sur l'année, 16 359 735 francs ont été réellement versés sur la subvention de 19 600 000 francs inscrite au budget, en vue de compenser les pertes de recettes dues à la crise du COVID-19.

Compte d'exploitation

Les activités d'exploitation présentent un excédent de 10 361 627 francs, supérieur de 3 993 977 francs aux 6 367 650 francs prévus au budget.

Produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation est de 519 102 992 francs, supérieur de 1 888 415 francs au budget, et en augmentation de 16 320 150 francs en référence à 2022.

Les revenus de transports, établis à 152 789 098 francs, sont supérieurs à ce qui était attendu au budget de + 3 009 882 francs, soit + 2%. Cette augmentation provient de l'amélioration de la fréquentation. Malgré cette amélioration, les revenus n'ont toujours pas retrouvé leur niveau précédant la crise sanitaire du COVID-19 (la moyenne sur l'année 2023 est de 98% par rapport à 2019). A ce titre, les subventions supplémentaires de l'Etat de

Genève, de 16 359 735 francs, ont contribué à compenser les pertes de recettes de transports toujours impactées par la crise sanitaire.

Les revenus de transports se composent des revenus des titres de transport de la communauté tarifaire Unireso zone 10 (canton de Genève), des revenus du Léman Pass, des revenus de transports propres aux TPG (locations de véhicules, titres combinés vendus par les CFF, revenus de la partie française des lignes transfrontalières exploitées par les TPG) et des autres revenus de transports, constitués essentiellement des revenus du contrôle des titres de transports.

Les revenus de transports Unireso zone 10, avec 123 663 203 francs, sont en progression de + 6 778 783 francs (soit + 5,8%) par rapport à 2022. Quant à l'écart au budget, il est de + 2,1% (+ 2 522 803 francs). Globalement, la fréquentation est en moyenne meilleure que celle enregistrée en 2022 (+ 9%). Tous les types de titre de transport enregistrent une progression par rapport à 2022 et par rapport au budget. La hausse la plus élevée est constatée sur les abonnements annuels (+ 6,9%), comme cela est observé depuis la nouvelle tarification en 2014, qui a généré un transfert continu des produits mensuels vers les produits annuels.

Les revenus de transports Léman Pass enregistrent une nouvelle fois une progression de + 16,9% par rapport à 2022 (+ 2 110 049 francs), alors que la cible budgétaire n'a pas été atteinte (- 6,3%; - 976 707 francs). La progression constatée entre 2022 et 2023 est la conséquence du grand succès des lignes transfrontalières comme la ligne de tramway 17 ou le réseau LEX, dont l'objectif de fréquentation prévu (50 000 passagers par jour) à moyen terme a été largement dépassé (avec 70 000 passagers par jour).

Les revenus de transports TPG (7 740 810 francs) sont supérieurs aux attentes du budget (+ 1 679 085 francs, soit + 27,7%). On note également une légère progression par rapport à 2022 (+ 4,2%, soit + 314 946 francs). La situation de ces revenus s'est améliorée avec la tenue de certains événements nécessitant des transports privés (Watches & Wonders, Course de l'Escalade, Paléo Festival, etc.).

Les revenus de transports autres (6 799 613 francs), constitués principalement des revenus du contrôle des titres de transports, sont inférieurs au budget (- 215 298 francs, soit - 3,1%) alors qu'ils sont en progression par rapport à 2022 (+ 790 683 francs, soit + 13,2%). Le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de 16 % par rapport à 2022, pour un taux de fraude constaté restant stable à 3,6%.

Les contributions de l'Etat (273 982 335 francs) sont inférieures au budget, soit - 3 256 899 francs (- 1,2%). Cet écart correspond à la subvention

COVID non versée en raison de l'amélioration des recettes. Au budget, il avait été prévu une subvention de 19 600 000 francs, mais au final ce sont 16 359 735 francs qui ont été réellement versés.

Les contributions fédérales (13 368 212 francs) sont proches du budget, + 93 659 francs, soit + 0,7%, et en progression de + 572 453 francs, soit + 4,5%, par rapport à 2022. Cette augmentation s'explique principalement par des subventions plus élevées que prévues pour le trafic régional voyageurs (TRV) en lien avec la hausse de l'offre, en particulier sur les lignes 41 et 43.

Les contributions des communes et des tiers (19 363 745 francs) sont supérieures au budget et aux comptes 2022 de respectivement + 841 631 francs et + 292 370 francs. Les contributions du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) sont des subventions pour les lignes transfrontalières commandées par le GLCT et opérées par les TPG. Elles sont libellées en euros et indexées annuellement, et subissent également les effets de change. L'effet des 2 paramètres est de 156 734 francs par rapport au budget et de -- 44 630 francs par rapport à 2022.

Les produits d'exploitation divers (18 729 030 francs) enregistrent un écart au budget de + 1 649 201 francs (+ 9,7%) et de + 464 753 francs (+ 2,5%) par rapport à 2022. Globalement, cet écart provient des indemnités pour dommages aux véhicules, d'une reprise de provision, de la vente d'actifs et de la location du parking aux employés. La main-d'œuvre activable pour les projets informatiques (SAP et SIRH) est plus élevée que prévu.

Charges d'exploitation

Le total des charges d'exploitation est de 508 741 364 francs, inférieur de - 2 105 563 francs, soit - 0,4%, à la cible budgétaire mais en progression de + 19 529 300 francs, soit + 4%, par rapport à 2022.

Les frais de personnel s'établissent à 285 632 644 francs et sont plus élevés que prévu (+ 2 787 724 francs, soit + 1%). Quant à l'écart par rapport à 2022, il est de + 14 201 106 (soit + 5,2%). La hausse par rapport au budget provient de l'augmentation de la provision pour avantages postérieurs à l'emploi (IPSAS 39), dont le calcul est influencé par le taux d'escompte dans le calcul actuariel et par l'augmentation de l'effectif de conduite en raison d'un taux d'absentéisme élevé en comparaison avec l'hypothèse du budget. Quant à la hausse par rapport aux comptes 2022, elle s'explique principalement par l'indexation des salaires, versée à partir de septembre 2022 (+ 8 millions de francs), par l'augmentation des effectifs (+ 2,6 millions de francs), ainsi que par la variation de la provision IPSAS 39 (+ 2,9 millions

de francs). A noter que les frais de formation et de vêtements sont également à la hausse (+ 0,3 millions de francs).

Les frais de véhicules (36 856 939 francs) sont inférieurs au budget (- 1 589 553 francs, soit - 4,1%) et en progression par rapport à 2022 (+ 1 035 003 francs, + 2,9%). La principale variation par rapport au budget concerne les frais de carburant et d'énergie de traction. Pour le gasoil, le prix moyen est inférieur au budget (1,51 franc/l vs 1,73 franc/l). Par rapport à 2022, l'augmentation de ce poste est principalement due à l'augmentation des prix, que ce soit pour le gasoil ou pour l'électricité. La maintenance des véhicules vieillissants contribue également à cette hausse.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (24 077 669 francs), en régression de - 543 222 francs, soit - 2,2% par rapport au budget, sont également en recul, de - 81 322 francs par rapport à 2022, soit - 0,3%. Cette diminution provient des frais d'installations fixes inférieurs, ainsi que de l'effet de change euros/francs suisses sur le droit de sillon de la ligne 17, en France.

Les frais de sous-traitance de transports (64 611 151 francs) sont moins élevés de - 1 732 167 francs par rapport au budget (- 2,6%), tout en étant en croissance par rapport à 2022 (+ 1 737 498 francs; + 2,8%). L'écart au budget est principalement dû à des économies réalisées sur la ligne 41, avec une offre différente des hypothèses budgétaires, les navettes aérobus et la ligne 28. Les contrats GLCT contribuent fortement à cette diminution, en raison d'un taux de change euros/francs suisses favorable.

Les plafonds de sous-traitance des lignes produites dans le cadre du contrat de prestations sont fixés à 10% des charges, et plus spécifiquement à 4% des charges pour la sous-traitance hors lignes provisoires et frontalières (art. 1, al. 5 de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975 (LTPG; rs/GE H 1 55). Les ratios pour 2023 sont respectivement de 8,5% et de 2,2%.

Les charges d'exploitation diverses (34 058 925 francs) sont au-dessus du budget (+ 1 938 379 francs, soit + 6%). Au regard de l'exercice 2022, ces charges sont en nette croissance (+ 5 025 196 francs, soit + 17,3%). Ces dépenses sont de plusieurs natures, qui connaissent des dépassements ou des économies par rapport au budget et à l'année précédente. En comparaison avec l'exercice précédent, l'écart le plus important, de + 2 243 475 francs pour les coûts informatiques (non activables en investissement), concerne une agence virtuelle, le programme de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et le programme S4 (nouvelle version de SAP). Un crédit de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en 2022 et une charge de TVA non

récupérable en 2023 contribuent à cette hausse pour 1 538 325 francs. La sécurité et la surveillance dans les véhicules durant la nuit sont à la hausse, avec + 714 879 francs, ainsi que les frais de communication, pour + 805 364 francs.

Les dotations aux amortissements (61 215 965 francs) sont au-dessous du budget (- 2 811 795 francs, soit - 4,4%), mais plus élevées qu'en 2022 (+ 499 426 francs, soit + 0,8%). L'écart par rapport au budget s'explique essentiellement par la révision de la durée de vie de plusieurs séries de véhicules (autobus et trolleybus articulés), ainsi que d'équipements en conformité avec les normes comptables.

Avec 2 288 072 francs, les pertes sur constats et débiteurs sont en recul par rapport au budget (- 155 928 francs). En comparaison avec 2022, l'écart négatif est de - 2 887 606 francs, soit - 55,8%, et résulte de la dissolution de fortes provisions constituées en 2022.

Résultat financier

Le résultat financier net (produits financiers moins charges financières) est un déficit de 12 965 985 francs. Il est meilleur que la perte prévue au budget, de 13 056 647 francs (soit - 90 662 francs, ou - 0,7%). Il est également meilleur que celui enregistré en 2022 (soit - 425 554 francs, ou - 3,2%). L'écart entre les comptes et le budget est dû essentiellement aux fluctuations importantes du taux de change euros/francs suisses. Par ailleurs, les intérêts sur emprunts sont moins élevés qu'attendu. Cette diminution des intérêts est en lien avec la réduction de l'endettement. Les frais bancaires sont en progression, en raison de l'augmentation des transactions réalisées par cartes de crédit.

Investissements et engagements

Les actifs immobilisés au bilan continuent d'augmenter et s'établissent à 955 504 391 francs à fin 2023, soit 29 673 549 francs d'investissements supplémentaires par rapport au 31 décembre 2022. Le plus gros poste des immobilisations est constitué des « terrains, bâtiments, installations fixes », dont la valeur à fin 2023 s'établit à 419 626 293 francs, suivi par le poste « véhicules et leurs équipements », dont la valeur nette est de 372 065 316 francs.

Les avances sur achats d'immobilisations s'établissent à un total de 97 604 511 francs au 31 décembre 2023 (44 557 093 francs en 2022). Ces avances concernent les commandes de 38 tramways Stadler et de 121 e-bus, ainsi que des équipements embarqués pour les véhicules de ligne.

A la fin des 4 années écoulées du contrat de prestations 2020-2024, les investissements réalisés (hors dépôt « En Chardon ») atteignent 191 050 292 francs, contre 305 533 000 francs prévus au plan financier pluriannuel (PFP), soit un différentiel de - 114 482 708 francs par rapport au plan d'investissements prévu au contrat de prestations. Les principales acquisitions ont eu lieu en 2020 et en 2021 et sont en lien avec l'acquisition de 9 tramways et 23 trolleybus, ainsi que des équipements embarqués pour ces nouveaux véhicules, et pour remplacer des matériels obsolètes. Certains investissements prévus au contrat de prestations ont été décalés dans le temps, notamment l'acquisition de matériel roulant (tramways, trolleybus et e-bus), en raison de retards dans la mise en service d'infrastructures.

V. Conclusion

Sur le plan de la réalisation des prestations de transports pour l'année 2023, les TPG n'ont pas pu atteindre les cibles prévues, du fait de l'impact à moyen terme de la crise sanitaire du COVID-19 sur la fréquentation et du report de la mise à disposition de plusieurs infrastructures, notamment le prolongement du tramway jusqu'à la ZIPLO, initialement prévu en 2022 et décalé à fin 2023. L'offre a tout de même progressé de 0,9% par rapport à 2022. Le redressement attendu de la fréquentation en voyages*kilomètres, en lien avec la fin de la pandémie du COVID-19, a bien eu lieu, mais pas de manière aussi forte qu'imaginé. La fréquentation de l'année 2023 atteint 97,7% de la fréquentation de l'année 2019. L'impact sur le volume de recettes voyageurs est donc resté conséquent.

Le résultat net, incluant le résultat financier et le résultat des sociétés associées, présente un déficit de 2 585 028 francs, meilleur de 4 103 969 francs par rapport au déficit au budget (+ 61,4%) mais en baisse de 2 505 915 francs par rapport au résultat enregistré en 2022.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

Annexes :

- 1) *Rapport de gestion annuel 2023 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2023 des TPG*

Rapport annuel de gestion 2023



σ tpg

Avec le soutien de



Rapport annuel de gestion 2023

Table des matières

Rapport d'activité 2023

4	Faits marquants
10	Éditoriaux

Gouvernance

14	Conseil d'administration
16	Collège de direction
18	Participations

Contrat de prestations

20	Contrat de prestations 2020-2024
----	----------------------------------

Bilan social

22	Évolution de l'effectif
23	Recrutements
23	Absences
24	Les femmes aux tpg
24	Formations

Statistiques

25	Chiffres clés
26	Caractéristiques des lignes
27	Parc des véhicules et kilomètres parcourus
28	Résultats par ligne
34	Structure de coût des lignes principales
35	Taux de couverture et d'utilisation des lignes

Finances

États financiers consolidés

36	Bilan consolidé
37	Compte de résultat consolidé
38	Flux de liquidités consolidés
40	Variation des fonds propres consolidés
41	Approbation
42	Attestation d'assurance
43	Glossaire

Rapport d'activité 2023

Faits marquants

L'année 2023 a été riche en nouveautés et en succès qui nous ont permis de poursuivre l'amélioration de la qualité de notre service : avancées sur le réseau, modifications d'infrastructures, extensions de lignes et mise en circulation de nouveaux véhicules ; changements organisationnels pour bâtir l'avenir, avec l'entrée en fonction d'un nouveau conseiller d'État chargé notamment des mobilités, les nominations d'une nouvelle présidente et de nouveaux membres au conseil d'administration ; commande importante de véhicules 100% électriques pour remplacer les actuels bus diesel et rénovation du bâti pour répondre aux objectifs de préservation du climat.

2023 a aussi été rythmée par des actions moins visibles du grand public, néanmoins déterminantes pour la réalisation de la mission que nous délivrons à la population. Nos actions pour faire diminuer l'absentéisme et améliorer les conditions de travail, particulièrement à la conduite, ont été au cœur de nos préoccupations à l'interne : nous avons rencontré, à un rythme soutenu, les associations représentant le personnel dans le cadre de groupes de travail et de négociations ; une étude externe et indépendante a été menée auprès du personnel de terrain ; une journée de réflexion et de travail a été organisée avec une cinquantaine de conducteurs et de conductrices volontaires. Toutes ces actions ont eu pour objectif de déterminer les causes de satisfaction, d'insatisfaction et d'absentéisme à la conduite afin d'identifier, ensemble, les préoccupations prioritaires et les mesures d'amélioration adéquates à mener. Les horaires sont notamment au centre des préoccupations et le travail réalisé a déjà permis de déployer de premières actions concrètes avec, par exemple, chez les « voltigeurs et voltigeuses », la connaissance de leurs horaires précis huit jours à l'avance au lieu de quatre précédemment. Si plusieurs autres mesures ont pu être déployées en 2023 déjà, les changements structurants demandent néanmoins du temps et les actions d'amélioration des conditions de travail à la conduite se poursuivront en 2024. Un plan d'engagement ambitieux, des évolutions dans les attributions des horaires nocturnes ou encore un renfort du personnel de réserve seront notamment déployés.



Janvier 2023

Les tpg reçoivent le label «Institution écomobile»

En janvier 2023, nous avons été une des premières institutions du canton à obtenir le label «Institution écomobile» délivré par l'État de Genève, grâce à la mise en place d'un plan de mobilité pour l'ensemble de nos collaborateurs et de nos collaboratrices visant à promouvoir des déplacements peu polluants, ainsi qu'à nos engagements en faveur d'un stationnement raisonné et d'un rythme de travail flexible (télétravail) lorsque cela est possible.



Février 2023

Lancement de l'émission de radio «La vie mobile»

Le 28 février 2023, la première édition de notre émission «La vie mobile» était diffusée sur les ondes de Radio Lac. Au cours de dix émissions différentes, en une année, nous avons présenté et expliqué aux auditeurs-trices genevois-es les coulisses de nos activités, les ambitions de nos projets ainsi que l'organisation de nos prestations, avec pour objectif de mieux leur faire comprendre le fonctionnement de leur réseau de transport public.

Mars 2023

Participation au projet européen Horizon SUM

Nous figurons parmi les membres du consortium qui a remporté, durant le premier trimestre de 2023, le projet européen Horizon SUM. Lancé dans le cadre du programme d'innovation «Horizon Europe», l'objectif de ce projet est de réduire la part modale du transport individuel motorisé en faveur des transports publics et d'autres modes de transport partagés tels que le vélo-partage ou l'autopartage. Ainsi, Genève figure parmi les «neuf laboratoires à ciel ouvert» (Living lab) qui plancheront sur des mesures ciblées pour améliorer l'intégration des modes de transport partagés.

Rapport d'activité 2023

Mai 2023

Exploitation des lignes transfrontalières: appel d'offres remporté!

L'exploitation des lignes 60, 64, 66 et 68, remise au concours par le Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) des transports publics frontaliers fin 2022, a été attribuée aux tpg en mai 2023. En nous faisant à nouveau confiance pour l'exploitation de ces quatre lignes, qui circulent dans le pays de Gex, le GLCT reconnaît la qualité de notre service en tant qu'opérateur de transport public de référence de l'agglomération genevoise.

Juin 2023

Pierre Maudet, nouveau conseiller d'État chargé de la santé et des mobilités

Les élections au Conseil d'État pour la législature 2023-2028 ont mené au renouvellement de l'exécutif genevois avec quatre nouveaux-elles magistrats sur sept élus-es. C'est Pierre Maudet, à la tête du parti politique Libertés et justice sociale, qui a repris, au mois de juin 2023, le thème des mobilités – et aussi celui de la santé – au sein d'un nouveau département: le Département de la santé et des mobilités (DSM).

Un pas de plus vers la parité entre femmes et hommes au conseil d'administration

Pour répondre au nouveau cadre légal visant à avoir une meilleure représentativité dans le canton de Genève entre femmes et hommes dans les conseils d'administration, de fondation, etc. des institutions publiques, nous avons modifié le règlement (Statut du personnel) qui régit les modalités d'élection des représentant-es du personnel tpg (trois personnes). Adopté par notre conseil d'administration et mis en consultation auprès des partenaires sociaux et du personnel de l'entreprise, le nouveau règlement est entré en vigueur pour les élections de la législature 2023-2028.

Réorganisation des services informatiques: le service au cœur des prestations!

Société de service par définition, nous avons décidé de faire évoluer également à l'interne nos activités de soutien transverses pour mieux accompagner les développements de notre entreprise. Les outils et solutions informatiques jouent un rôle essentiel dans tous nos domaines d'exploitation – du service à nos voyageurs et voyageuses à l'équipement et gestion des véhicules. En 2023, le domaine d'activités des systèmes d'information et télécommunications s'est fondamentalement réorganisé afin de contribuer à rendre nos prestations de transport encore plus qualitatives.

Obtention du label « Numérique responsable »

Si la numérisation va croissant, elle doit néanmoins être menée de manière maîtrisée afin d'en limiter les impacts sur l'environnement. C'est pourquoi nous avons décidé d'agir dans le cadre d'une démarche numérique responsable pour réduire notre empreinte carbone : sensibilisation du personnel à une plus grande sobriété numérique, formation, outils de suivi, etc. Nous avons adhéré, en 2023, à l'institut numérique responsable suisse et obtenu le label « Numérique responsable » début 2024.



L'après COVID-19: enfin une fréquentation du réseau tpg en réelle hausse!

Pour la première fois depuis la crise sanitaire, la fréquentation mensuelle du réseau tpg a dépassé celle du même mois de l'année record 2019 : +3,5% en juin 2023 par rapport à juin 2019. Un chiffre positif qui confirme que notre mission consiste bien en la réalisation d'un service public de première nécessité pour l'ensemble de la population de la région.

Juillet 2023

Émeutes en France: suspension temporaire du service tpg transfrontalier

En raison des manifestations violentes qui ont secoué la France entre juin et juillet 2023, les autorités françaises ont ordonné à l'échelle nationale l'arrêt total des services de transport public sur leur territoire à certaines heures. Une décision qui a impliqué l'arrêt des lignes transfrontalières du réseau tpg à la frontière suisse, en soirée, entre le 30 juin et le 4 juillet 2023.

Électrification de la flotte de véhicules: un plus pour la qualité de vie à Genève

La signature, à l'été 2023, du contrat d'acquisition de 65 e-bus articulés, 56 e-bus à double articulation et leurs stations de recharge marque une avancée concrète de plus vers une électrification totale de notre flotte. Les e-bus remplaceront progressivement nos autobus diesel dès 2025. Ce changement majeur confirme notre volonté d'être à la fois un pilier de la qualité de vie de la population genevoise et de la préservation de l'environnement, à l'heure où les alertes canicules se font de plus en plus régulières dans la région.

Les infrastructures au service de la qualité de l'offre

De la qualité des infrastructures dépend aussi la qualité de l'offre : elles doivent être entretenues régulièrement, pour résister à l'usure liée au trafic et aux conditions climatiques, pour durer dans le temps et aussi pour rendre l'exploitation du réseau encore plus efficace. Ainsi, en parallèle de la pose des voies pour l'extension de la ligne 15, nous avons renouvelé plusieurs infrastructures sur le réseau de tram au centre-ville de Genève et sur la rive droite et posé une diagonale ferroviaire à la rue du Stand. Cette dernière infrastructure nous permet de rendre la régulation du trafic encore plus efficace lors de perturbations sur le réseau de tram.

Rapport d'activité 2023

Août 2023

Inauguration du bâtiment de l'horloge restauré

Le 29 août 2023, nous avons salué la rénovation du berceau historique des tpg à la Jonction. Après 123 ans d'existence, le bâtiment historique de l'horloge a été restauré et rénové durant deux ans afin de répondre aux standards d'efficacité énergétique, d'accessibilité (avec l'installation d'un ascenseur extérieur notamment) et sécuritaires actuels. De nouveaux espaces de travail y ont également été aménagés. Pour répondre à la curiosité du public vis-à-vis de ce bâtiment historique qui fait l'histoire de Genève, des visites ont été organisées lors des Journées européennes du patrimoine et une exposition retraçant 120 ans de mobilité à Genève a été organisée sur place, à l'occasion des 50 ans de l'Association genevoise du musée des tramways (AGMT). Le nouveau magistrat, Pierre Maudet, a livré son premier discours dans le cadre d'un événement organisé par les tpg à l'occasion de cette inauguration.

Septembre 2023

Véhicules automatisés à Belle-Idée ouverts au grand public

Du 28 septembre au 30 novembre 2023, nous avons proposé à la population de découvrir les véhicules automatisés testés depuis 2020 sur le site de Belle-Idée des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), dans le cadre d'un projet expérimental de transports automatisés à la demande. Le développement de cette technologie prend désormais place dans le cadre d'un projet européen, intitulé ULTIMO, qui ambitionne le déploiement de plusieurs véhicules automatisés dans trois villes pilotes – Genève, Kronach et Oslo – dès 2025.



Octobre 2023

Encourager le report modal aussi pour les loisirs

L'année 2023 a vu notre fréquentation atteindre à nouveau les niveaux connus avant la crise sanitaire. Néanmoins, avec l'avènement du télétravail, les habitudes de déplacement ont changé. Pour rappeler à la population que nous sommes aussi leur partenaire mobilité privilégié pour leurs loisirs, nous avons enrichi notre site Internet, www.tpg.ch, d'une section dédiée aux idées de sorties et d'activités accessibles en transports publics, dans toute notre région.

Novembre 2023

Le bien-être au travail : un sujet au cœur de nos préoccupations

La mission de service public que nous délivrons 365 jours par an à la population est exigeante pour l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices. Dès lors, pour soutenir notre personnel dans son quotidien par des mesures aussi appropriées que possible, il convient de connaître son état d'esprit et les points d'attention sur lesquels se focaliser pour garantir son bien-être et sa motivation. C'est pourquoi nous avons lancé une grande enquête de satisfaction auprès de tout notre personnel, entre fin octobre et mi-novembre. Les résultats, attendus pour le premier trimestre 2024, serviront de base aux réflexions qui guideront les actions destinées à améliorer encore la qualité de vie au travail aux tpg.

Décembre 2023

Renouvellement de l'application historique des tpg

Le 1^{er} décembre 2023, nous avons mis en ligne une nouvelle version de la toute première application tpg. Créée en 2011, notre app historique était devenue obsolète et son système d'exploitation ne pouvait plus être mis à jour. La nouvelle version offre toujours les mêmes fonctionnalités très appréciées (prochains départs, recherche d'itinéraires, information-traffic, billets par SMS, etc.) par les plus de 55'000 utilisateurs-trices journaliers-ères de l'app historique, mais propose un design plus contemporain et une ergonomie répondant aux standards actuels. Par la même occasion, l'app tpgPreview, permettant l'achat de tous types de titres de transport en ligne, a changé de nom pour devenir tpg+.

Prolongement de la ligne de tram 15 et intégration des lignes nocturnes au changement d'horaire

Le nouvel horaire entré en vigueur le 10 décembre 2023 a été marqué par le prolongement du tram 15 jusqu'à Plan-les-Ouates, plus précisément à la zone industrielle de la commune (ZIPL0), via la route de Base, comme un pas de plus vers une deuxième ligne de tram transfrontalière dans le canton. Autre grande nouveauté, l'historique réseau de bus nocturnes, Noctambus, a laissé sa place à une toute nouvelle offre avec l'extension des horaires la nuit sur une partie des lignes urbaines et régionales du réseau tpg. La compréhension et l'utilisation du réseau nocturne sont ainsi devenus plus simples puisque ce sont désormais les lignes régulières du réseau qui sont prolongées jusqu'au petit matin les nuits de vendredi à samedi et de samedi à dimanche. Enfin, le nombre de véhicules électriques en circulation sur le réseau tpg a augmenté de 42 unités (grâce à la réattribution de marchés à nos partenaires sous-traitants), nous rapprochant un peu plus de l'objectif de 100% à l'horizon 2030.



Élections du nouveau conseil d'administration et nomination de la présidente

L'année 2023 a été rythmée par différentes étapes en vue du renouvellement de notre conseil d'administration. Outre l'entrée en vigueur d'une nouvelle législation, qui a pour objectif d'assurer une meilleure représentativité entre femmes et hommes, le personnel des tpg a élu ses trois représentant-es au sein du conseil à l'automne. En fin d'année, ce sont les représentant-es des autorités qui ont été nommé-es par le Conseil d'État genevois, le Grand Conseil genevois, la région frontalière française, le Conseil administratif de la Ville de Genève et l'Association des communes genevoises pour la législature 2024-2029. Sur les 20 membres qui siégeaient jusqu'à présent, 14 nouveaux ou nouvelles membres ont fait leur entrée au conseil, les 6 autres ont été reconduits dans leur fonction. Enfin, une nouvelle présidente a été nommée par le Conseil d'État en la personne de Stéphanie Lammar, personnalité politique carougeoise, qui remplace depuis le 1^{er} février 2024 Anne Hornung-Soukup, qui occupait cette fonction depuis 2016.

Rapport d'activité 2023

Éditoriaux

S'appuyer sur des bases solides pour construire l'avenir

L'an dernier, je consacrais cet éditorial au bilan de mes (presque – à l'époque) sept années passées à présider le conseil d'administration des Transports publics genevois, avec fierté et humilité. À l'heure où ce rapport annuel est publié, je profite, depuis quelques mois, de Genève et de sa région en tant que voyageuse des tpg, simplement. Et je dois avouer que je suis fière d'avoir participé au développement de la qualité de service qui est celle de l'entreprise aujourd'hui. J'ai encore eu l'honneur d'inaugurer, à la fin de mon mandat, une nouvelle extension de tram, avec le prolongement de la ligne 15 à Plan-les-Ouates.

À terme, le tram devrait traverser à nouveau la frontière pour desservir Saint-Julien-en-Genevois, en France, comme en 1889. Preuve que nos autorités ont pris la mesure de la nécessité de donner sa place aux transports collectifs dans le Grand Genève, en développant l'offre pour améliorer la qualité de vie dans la région d'une façon durable. Et les tpg, en accroissant toujours plus le nombre de kilomètres parcourus grâce à la traction électrique, participent largement à cet objectif.

J'ai eu la responsabilité, avec l'ensemble du conseil et de la direction, d'accompagner les évolutions importantes des tpg au cours des dernières années, notamment l'engagement de plus de femmes à la conduite, le grand bouleversement qu'a été la mise en service du Léman Express et la mise en service du centre de maintenance et dépôt En Chardon. Et c'est avec le sentiment du devoir accompli, mais non sans une certaine émotion, que j'ai transmis le flambeau – et ici la plume – à Stéphanie Lammar, la nouvelle présidente des tpg.



Anne Hornung-Soukup

Présidente des tpg
jusqu'au 31 janvier 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anne Hornung-Soukup'.


Stéphanie Lammar

Présidente des tpg depuis
le 1^{er} février 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stéphanie Lammar'.

Un avenir pérenne se construit sur des bases et des connaissances solides. J'ai eu la chance d'être accompagnée, déjà avant ma prise de fonction, par Anne Hornung-Soukup qui a partagé avec moi son savoir et sa propre expérience; et je lui en suis très reconnaissante.

Pour le conseil d'administration nouvellement nommé, cette législature va être marquée par d'importants changements. Les membres arrivés, comme moi, en février 2024 (environ 2/3 du conseil) pourront s'appuyer sur les connaissances de celles et ceux déjà en place depuis quelques années pour relever les défis à venir: élaboration et signature d'un nouveau contrat de prestations avec l'État de Genève; développements d'une offre de transport ambitieuse; recrutement de trois nouveaux directeurs ou nouvelles directrices pour remplacer des départs à la retraite, dont celui du directeur général, Denis Berdoz, qui, à fin 2024, aura occupé cette fonction importante au service de la population genevoise durant dix ans.



Ainsi, plusieurs questions stratégiques seront au cœur de nos réflexions et décisions : les conditions de travail du personnel, le changement de paradigme lié à l'électrification de la flotte et aux autres formes d'innovation au service de la clientèle, avec, par exemple, la généralisation du transport à la demande en périphérie ou le développement de l'offre transfrontalière qui doit donner une nouvelle respiration à Genève en réduisant le trafic pendulaire. Mais aussi l'ambition de rendre le transport public encore plus attractif en agissant notamment sur l'offre de loisirs (en soirée et en fin de semaine) ainsi que sur la gamme tarifaire à disposition. Les défis sont de taille et il s'agira de gérer avec attention les ressources à disposition, financières mais également humaines, pour réaliser l'offre de transport commandée par le Canton.

Comme ce rapport annuel l'atteste, les bases solides des développements futurs des tpg ont été posées au cours des dernières années par le précédent conseil d'administration qui a terminé sa législature le 31 janvier 2024, le collège de direction et surtout l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices des tpg. Et je me réjouis déjà de vous retrouver ici, en 2025, pour vous parler de nos succès et de nos objectifs, avec une année d'expérience qui sera, j'en suis certaine, riche des échanges que j'aurai eus avec les acteurs et actrices d'une mobilité au service de la population genevoise.

.....

«Les membres du nouveau conseil d'administration, arrivé-es en février 2024, pourront s'appuyer sur les connaissances de celles et ceux déjà en place depuis quelques années pour relever les défis à venir.»

Rapport d'activité 2023

Éditoriaux

Une fréquentation croissante et de nouveaux défis à relever!

Après une période marquée par les effets de la crise sanitaire, qui ont modifié les habitudes de travail et de déplacement, je me réjouis de pouvoir affirmer que 2023 a – enfin! – été une année de croissance.

Les revenus du transport ont augmenté l'an dernier, avec, entre autres, une hausse significative des recettes liées au Léman Pass. Nous nous trouvons au cœur d'une communauté tarifaire qui bénéficie également du succès du Léman Express. Cela atteste que l'attrait pour le transport public est fort dans la région genevoise et que nous avons pleinement notre rôle à jouer pour continuer à développer une offre de transport locale attrayante.


La fréquentation de nos lignes a également augmenté au cours de l'année écoulée. Le 4 décembre 2023, à 9 heures 57 minutes et 52 secondes, nous avons accueilli sur la ligne de bus 25, à l'arrêt Thônex Vallard en direction de Genève, notre 200 millionième voyageur ou voyageuse de l'année. Eh oui, nos outils de comptage et nos suivis statistiques permettent ce niveau de précision! Ce nombre symbolique n'avait plus été atteint depuis 2019, avant la crise sanitaire. Une nouvelle réjouissante qui confirme ce retour à la croissance.

En termes d'offre de transport, notre réseau électrifié et durable s'est encore développé, notamment grâce au prolongement de la ligne de tram 15 à Plan-les-Ouates (ZIPL0). C'est toujours un événement d'envergure lorsqu'on sait ce que l'extension d'un réseau ferré nécessite comme travaux, comme modifications du trafic – pour faire place au chantier d'abord, puis au tram – et enfin comme nouvelles habitudes en termes de déplacements. Cette offre permet désormais de relier la rive droite, depuis Nations, à la ZIPL0 toutes les 4 minutes 30 aux heures de pointe; à terme, elle desservira le nouveau quartier des Cherpines qui accueillera près de 3700 logements d'ici à 2035. Une quarantaine de bus électriques ont également été mis en service par nos partenaires en remplacement de bus thermiques. Enfin, nous avons signé le contrat d'acquisition de la centaine de bus électriques – e-bus – qui viendront remplacer notre actuelle flotte roulant au diesel, dès 2025.

L'avenir des tpg s'annonce donc prometteur, avec des perspectives de développement qui reposent sur des bases solides, comme le relève également notre nouvelle présidente Stéphanie Lammar. Et le moins que l'on puisse dire, c'est que notre expertise est reconnue de longue date. Si nous fêterons bientôt les 50 ans des tpg en tant que tels (en 2027), le transport public à Genève a bien plus d'années derrière lui. Témoin s'il en est, la ligne 12 qui est la plus ancienne ligne de tramway encore en



Denis Berdoz
Directeur général



circulation en Europe. En 2023, nous avons d'ailleurs eu l'occasion de revenir sur notre histoire et notre expérience lorsque nous avons fêté la rénovation du bâtiment de l'horloge situé à la Jonction, berceau historique des tpg (de la Compagnie genevoise des tramways électriques – CGTE – à l'origine) entièrement restauré pour répondre, notamment, aux actuels standards d'efficacité énergétique et d'accessibilité. À cette occasion, l'exposition « la Mobilité au cœur du patrimoine » montée sous l'égide de l'Association genevoise du musée des tramways électriques (AGMT) a offert une rétrospective passionnante sur l'histoire du transport public à Genève.

Mais l'heure n'est pas à la nostalgie. Bien qu'ayant annoncé mon départ (en retraite anticipée) de l'entreprise pour fin 2024, je me réjouis de relever durant l'année en cours, avec toutes nos équipes, les défis stratégiques pour assurer le développement des tpg : conclusion du prochain contrat de prestations 2025-2029, engagement de plus d'une centaine de conducteurs-trices, poursuite des discussions avec les partenaires sociaux pour trouver des solutions en vue d'améliorer les conditions de travail, particulièrement à la conduite, diminution de l'absentéisme ou encore développement et installation des infrastructures qui permettront d'accueillir nos e-bus sur le réseau dès 2025.

.....

«Je me réjouis de relever durant l'année en cours, avec toutes nos équipes, les défis stratégiques pour assurer le développement des tpg!»

Gouvernance

Conseil d'administration

En 2023, le conseil d'administration a particulièrement travaillé sur les négociations du futur contrat de prestations 2025-2029 qui formalisera les développements de l'offre tpg, découlant du plan d'actions des transports collectifs, pour les horaires couvrant la même période. Le plan financier quadriennal 2024-2027 a, par ailleurs, été validé.

La question de l'indexation des salaires du personnel tpg et de l'article 23, qui en fixe les mécanismes, a également été traitée au cours de plusieurs séances.

Enfin, 2023 a été rythmé par le processus des élections des représentant-es du personnel tpg au conseil et par les nominations des nouveaux-elles administrateurs-trices pour la législature 2024-2029 et de la nouvelle présidente.

Établissement de droit public, les tpg sont régis par la Loi sur les Transports publics genevois H 1 55 (LTPG) et la Loi sur l'organisation des institutions de droit public (LOIDP). Elles précisent, entre autres, la composition du conseil d'administration, le mode de nomination de ses membres, ses attributions ainsi que le mode de gestion de l'entreprise.

Le conseil d'administration nomme les membres de la direction avec qui il établit la stratégie de l'entreprise et le contrat de prestations négocié avec l'État tous les cinq ans. Il se réunit, in corpore, avec le directeur général des tpg, une fois par mois ou aussi souvent que nécessaire pour la bonne marche de l'entreprise. En outre, ses membres officient régulièrement au sein d'un bureau du conseil et dans quatre commissions thématiques.

C'est également le conseil qui valide les plans et rapports d'audit présentés par le directeur de l'audit interne des tpg, qui lui est rattaché.

Membres désigné-es par le Conseil d'État



**Anne
Hornung-Soukup**
Présidente



**Silvio
Bartolini**



**Sandrine
Meyer Chanson**



**Denis
Grobet**



**Maja
Lüscher**



**Nicolas
Fournier**
Voix consultative



**Philippe
Serrano**

Membres désigné-es
par le Grand Conseil



**Céline
Amaudruz**
Vice-présidente



**Javier
Garcia**



**Oscar Francisco
Gonzalez Garcia**



**Philippe¹
Meyer**



**Philippe
Calame**



**Philippe
Rochetin**



**Thibault
Schneeberger**

Membre désignée par
le Conseil administratif
de la Ville de Genève



**Sandrine
Salerno**



**Robert
Badoud**

Membre nommé par
le Conseil d'État pour
représenter la région
frontalière française



**Christian
Aebischer**

Membres élus par
le personnel tpg



**Frank
Cordier**

Membre désigné
par l'Association des
communes genevoises



**Gilles
Marti**



**Joao²
Faustino**



**Philippe
Beuchat**

Directeur de
l'audit interne

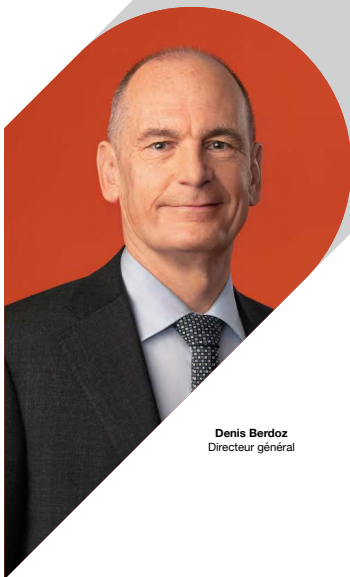
¹ Administrateur jusqu'au 16 novembre 2023.

² Administrateur jusqu'au 4 septembre 2023.

Rapport d'activité 2023

Gouvernance

Collège de direction



Denis Berdoz
Directeur général

En 2023, la direction a particulièrement travaillé à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs-trices et au recul du taux d'absentéisme (à lire dans les faits marquants). Ces facteurs agissent au quotidien sur le bon fonctionnement de l'entreprise, notamment au niveau de la réalisation de l'offre de transport. La direction a également constitué une délégation avec des membres du conseil d'administration pour préparer les modalités du futur contrat de prestations. Il s'agira, pour la direction, de réaliser au niveau opérationnel la stratégie de développement de l'offre de transport précisée dans le plan d'actions des transports collectifs de l'État de Genève pour les horaires 2025-2029: définition des besoins en termes de véhicules, d'horaires, de personnel et de financement.

La direction a activement participé au développement du réseau tram, dont une ligne a été prolongée jusqu'à Plan-les-Ouates en décembre 2023.

Elle a également connu un changement de composition avec le départ de Sophie Heurtault Malherbe, en septembre 2023. C'est Jérôme Dumont, responsable du contrôle de gestion, qui a assuré l'intérim à la direction Finances et gestion, jusqu'à l'arrivée en janvier 2024 d'Eva-Maria Kerner.

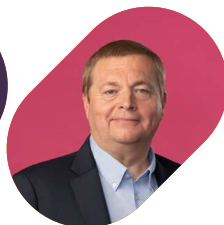
La direction est composée du directeur général et des directeurs et directrices chargés du fonctionnement opérationnel de l'entreprise. Elle met en œuvre les décisions stratégiques décidées par le conseil d'administration et organise les activités pour répondre aux objectifs fixés par le contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel se meuvent les tpg et en optimisant ses ressources humaines et financières.



Marc Châtelain
Exploitation



Émilie Durrer-Stambolic
Ressources humaines



Guillaume Meyer
Systèmes d'information
et télécommunications



Thierry Wagenknecht
Technique



Marc Defalque
Marketing, ventes
et communication



Sophie Heurtault Malherbe
Finances et gestion

(jusqu'au 30 septembre 2023. Intérim assuré par Jérôme Dumont, responsable du contrôle de gestion, jusqu'au 31 décembre 2023.)

Participations

100%

GCT-gestion des communautés tarifaires sàrl

Gestion mutualisée des communautés tarifaires unireso et Léman Pass.

88,33%

Leaders de la communauté tarifaire unireso, les tpg œuvrent activement pour la vente de titres de transport. En 2023, les tpg ont perçu 88,33% de ces ventes (y compris la part unireso dans Léman Pass), conformément à la clé de répartition qui lie les trois entreprises de transport (tpg, CFF, SMGN).

Les effets de la crise sanitaire semblent s'éloigner durablement. En 2023, les chiffres de fréquentation des transports publics affichaient à nouveau une progression encourageante. Dans le même temps, le succès du Léman Express s'est confirmé, ce qui explique la légère baisse de la part de recettes issue de la vente des titres de transport revenue aux tpg (vs 89,9% en 2022).

100%

tpg France

Gestion des relations transfrontalières et prises de participations en France.

49%

TP2A

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

Autre actionnaire : RATP Dev

47%

Société du téléphérique du Salève

Exploitation du Téléphérique du Salève.

Autres actionnaires : RATP Dev, COMAG

Après deux ans de travaux et une complète réhabilitation des deux gares d'arrivée/départ, le Téléphérique du Salève a rouvert ses portes aux voyageurs le 12 septembre 2023.

100%

Concession des lignes Noctambus

Exploitation des lignes nocturnes pour le compte de l'association Noctambus, dont l'activité est financée par les communes genevoises, jusqu'au 10 décembre 2023.

Depuis le changement d'horaire du 10 décembre 2023, l'offre de transport public nocturne fait partie intégrante du réseau tpg. Depuis cette date, ce sont 33 lignes régulières du réseau tpg, urbain et régional, qui sont prolongées jusqu'à 4h00 du matin, durant les nuits de vendredi à samedi et de samedi à dimanche. Les lignes Noctambus avec une nomenclature et un parcours propres n'existent donc plus.

100%

TP Publicité SA

Société en liquidation. Fin de l'activité d'exploitation au 31 décembre 2023.

100%

tpg Vélo SA

Jusqu'au 6 mars 2023.

tpg Mobilité SA

Depuis le 6 mars 2023.

| 4,76%

Coopérative de mutualisation des entreprises de transport public MOVIPLUS

Moviplus permet à ses membres de mettre en commun leurs ressources – principalement humaines – et leurs compétences afin de faciliter la collaboration entre les acteurs et actrices du transport public, en priorité dans les domaines de la digitalisation et de l'innovation.

Guillaume Meyer, directeur des systèmes d'information et télécommunications des tpg, est président du conseil d'administration de Moviplus depuis 2022.

> MOVI+ OPENIT SA

OpenIT est une société anonyme dont l'objectif est de proposer des prestations informatiques afin de soutenir la digitalisation des entreprises de transport public partenaires. Elle s'appuie sur des compétences techniques et fonctionnelles.

Participants : tpg, CGN, LEB, MBC, MOB, T2C, tl, TPC, tpf, tpr, Travys, VMCV

Rozenn Molinier, responsable comptabilité et fiscalité aux tpg, est membre du conseil d'administration depuis 2022 et vice-présidente depuis l'automne 2023.

> TPCOLLECT

Centre de compétences créé dans le but d'optimiser et d'harmoniser les actions en recouvrement de créances provenant des constats d'infraction.

Participants : tpg, tl, tpf, transN, VMCV

Robert Badoud, responsable service clientèle et opérations aux tpg, est président du centre de compétences.

> MAAS – MOBILITY-AS-A-SERVICE

Centre de compétences offrant des solutions de mobilité multimodale clé en main sous la forme d'une plateforme mobile et d'un système de gestion liés.

Participants : tpg, tl

> DATA

Centre de compétences créé dans le but de coordonner et de consolider les différentes initiatives visant à faciliter l'échange et le partage de données entre ses adhérent-es et vers les acteurs-trices nationaux-les du domaine du transport public de voyageur-ses.

Participants : tpg, AVJ, CGN, LEB, MBC, MOB, NSICM, tl, tpr, Travys, VMCV

> OPTIBUS (fermé à fin 2023)

Centre de compétences qui avait pour objectif de développer un système embarqué dans les bus thermiques pour favoriser une conduite écologique et réduire la consommation de carburant.

Participants : tpg, MBC, tl, tpf

> TRAAS – TICKET AND ROUTING AS A SERVICE

Centre de compétences offrant des solutions d'e-ticketing et de routing (recherche d'itinéraires) clé en main sous la forme de plateformes fixes et mobiles avec systèmes de gestion liés. C'est dans le cadre de ce centre de compétences que l'application tpgPreview, devenue tpg+ fin 2023, a été créée, en collaboration avec les TPC.

Participants : tpg, TPC

Marc Defalque, directeur Marketing, ventes et communication aux tpg, est vice-président du centre de compétences.

Contrat de prestations 2020-2024

2023, un développement de l'offre mesuré et des finances maîtrisées

En 2023, nous avons constaté une augmentation significative de la fréquentation par rapport à 2022, avec un dépassement de la barre symbolique des 200 millions de montées à bord (à lire dans l'édito de Denis Berdoz), ce qui nous rapproche de l'année de référence 2019. Des améliorations au niveau des horaires ont été déployées sur plusieurs dessertes, par exemple sur les lignes de tram où la fréquence est passée de 30 à 20 minutes le dimanche soir; sur la ligne 43 dont l'offre a doublé entre Bellins et Stade de Genève afin d'améliorer la desserte du nouveau quartier de La Chapelle – Les Sciens ou encore sur le service de transport à la demande tpgFlex, dont la zone de desserte a été étendue dans la Champagne.

En fin d'année, après plusieurs retards, notamment imputables aux effets de la pandémie qui avait mis à l'arrêt ou ralenti les chantiers, la ligne de tram 15 a été prolongée sur Plan-les-Ouates, dans la zone industrielle (ZIPL0). Cette nouveauté ayant été mise en

service en décembre 2023, elle s'inscrit donc dans le cadre de l'horaire 2024 et n'est pas prise en compte dans le présent bilan.

Durant l'année écoulée, le ralentissement conjoncturel et les effets à long terme de la pandémie de coronavirus (2019-2022) ont encore impacté les développements de l'offre de transport tels que prévus dans le Plan d'action des transports collectifs 2020-2024 (PATC). Outre le tram 15, d'autres développements prévus dans le PATC en cours (formalisés dans le contrat de prestations correspondant) et planifiés pour le changement d'horaire de décembre 2022 (horaire 2023) ont été reportés ou ajustés et agendés à des changements d'horaires ultérieurs. En conséquence, comme prévu dans l'article 26, alinéa 4 du contrat de prestations¹, une partie des indicateurs a été modifiée – d'entente avec les autorités – avec de nouvelles cibles révisées par rapport à celles définies à l'origine.

¹ Le tableau de bord, établissant la synthèse des objectifs et indicateurs, figure en annexe 12 du présent contrat, et pourra être modifié d'entente entre les parties.

Objectifs et indicateurs du contrat de prestations 2020-2024, année 2023

Objectif 1

INDICATEUR:

Offre de transport en places x kilomètres réalisés (PKR) et fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés)

Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs

En 2023, l'offre a progressé de 0,9% par rapport à 2022 et de 9,2% par rapport à 2019 (référence pré-COVID et pré-Léman Express), mais moins que la cible de +18,6% initialement précisée dans le contrat de prestation. En effet, plusieurs nouveautés – par exemple l'extension de la ligne 15 à la ZIPL0 – ont été décalées dans le temps. Des reports nécessaires qui ont justifié une révision de la cible initiale à +12,5%. Malgré cela, la cible n'a pas été atteinte notamment en raison des mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre liées à l'absentéisme ou à la disponibilité des véhicules (courses non réalisées).

En termes de fréquentation, les changements de comportement induits par la pandémie ont justifié une révision de la cible à -8,0% de sa valeur initiale. Au final, comme annoncé dans les premières pages de ce rapport, la fréquentation a bien augmenté en 2023 et a dépassé la valeur cible révisée du contrat de 1,2%, soit une hausse de 9,3% par rapport à 2022.

Objectif 2

INDICATEURS:

Qualité des correspondances Léman Express (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible); fiabilisation et amélioration du temps de parcours; taux de courses non réalisées; évolution des notes BEST

Assurer la qualité du service à la clientèle

Le succès du Léman Express nous impose cette année encore d'observer la plus grande vigilance face à la ponctualité de nos lignes de rabattement sur les gares afin d'assurer la qualité des correspondances. En effet, si l'indicateur mesurant la qualité des rabattements sur les lignes tpg secondaires affiche un résultat correspondant à la cible fixée, celui relatif aux horaires de soirée n'a pas été atteint. L'analyse des résultats nous a déjà permis d'identifier des points sur lesquels agir, par exemple le calcul des temps de parcours en soirée et de nuit. En ce qui concerne le taux de courses non réalisées, il se retrouve au-delà de la valeur limite pour chacun des trois modes tramway, trolleybus et autobus. Cela est principalement lié au manque de disponibilité en termes d'effectifs de conduite et de véhicules. Quant à la vitesse commerciale, bien que ne progressant pas depuis quelques années, elle dépasse toujours le score moyen de 2019 (16,95 km/h) de +0,39 km/h.

Enfin, la note de l'étude BEST (Benchmarking European Services of public Transport) évaluant la satisfaction générale de notre service est bonne: identique à 2022 et supérieure à 2019.

Objectif 3

INDICATEURS:

Ratio de contributions cantonales (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible); taux de couverture globale (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible); coûts/PKR (places x kilomètres réalisés) (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible)

Assurer une maîtrise financière

Les trois indicateurs évaluant l'atteinte de l'objectif sont au vert. En 2023, les charges, bien qu'en progression (inflation et indexation des salaires), ont été inférieures aux attentes. Dans le même temps, les produits ont été plus élevés qu'escompté de 0,6%, soit +3,1 millions de francs. Les bonnes performances des ventes, +3 millions de francs par rapport au budget, n'ont en revanche pas eu d'effet positif sur le résultat, puisque les contributions cantonales destinées à compenser les effets de la crise sanitaire ont été réduites du même montant.

Le résultat net est meilleur que ce qui avait été budgétisé et relativement proche de l'équilibre.

Objectif 4

INDICATEUR:

Nombre de kilomètres produits par traction électrique

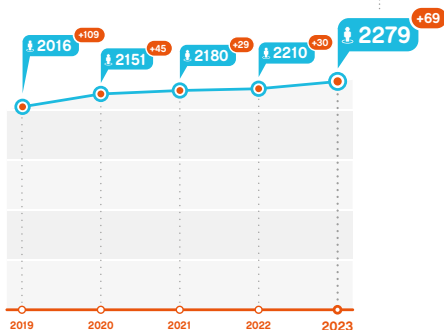
Diminuer les impacts environnementaux

Le résultat de l'année 2023 présente un léger écart par rapport à la cible fixée par le contrat de prestations: 38,2% pour un objectif de 38,7%. Bien que l'extension de la ligne de tram 15 ait eu lieu en 2023, elle n'a été effective qu'en toute fin d'année, au changement d'horaire de décembre; elle n'a donc pas réellement pesé sur le nombre de kilomètres produits par traction électrique en 2023. De plus, le nombre de courses non réalisées (lire objectif 2) a été plus important sur les réseaux électriques (tramway, trolleybus et TOSA).

Évolution de l'effectif

Nombre de collaborateurs et collaboratrices

Le nombre de cadres n'a pas évolué sur l'année 2023. Dans le même temps, l'effectif global de l'entreprise a augmenté de **69 personnes**, dont plus des 3/4 dans les métiers de terrain.



135
personnes travaillent dans l'encadrement, soit **5,92%** des collaborateurs-trices

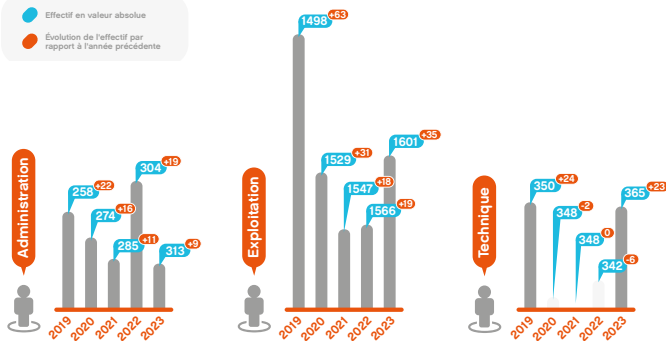


252
personnes travaillent à temps partiel, soit **11,06%** des collaborateurs-trices



1137
personnes ont moins de 45 ans, soit **49,89%** des collaborateurs-trices

● Effectif en valeur absolue
● Évolution de l'effectif par rapport à l'année précédente



Recrutements

6808

CV reçus

227

postes mis au concours

Soit une moyenne
de **567** CV reçus
par mois



3743

CV hors conduite

54,98%



3065

CV conduite

45,02%

227
postes mis
au concours

93%
des postes
ont été repourvus

100
postes de
conducteurs-trices
mis au concours

44,05%

100%
des postes
ont été repourvus

36,24%

des personnes recrutées
à l'externe proviennent
de l'Office cantonal de
l'emploi (OCE) et de
l'Hospice général

42%

des conducteurs-trices
recrutés-es à l'externe
proviennent de l'Office
cantonal de l'emploi
(OCE) et de l'Hospice
général

En 2023, la part des conducteurs et conductrices recrutés-es via l'Office cantonal de l'emploi et l'Hospice général a augmenté de près de **13%**.

Absences

9,9%

Taux moyen

0,52%

accidents
professionnels

1,33%

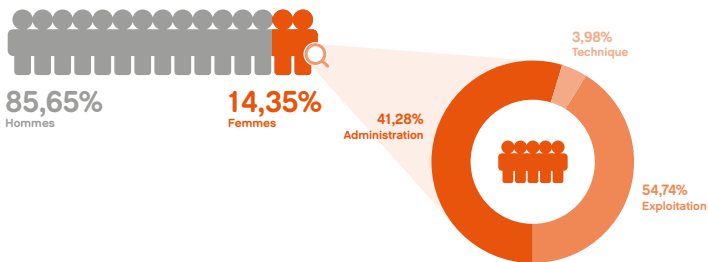
accidents
non professionnels

8,04%

maladie



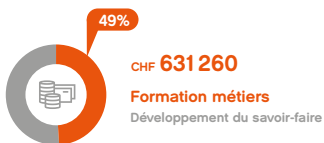
Les femmes aux tpg



Formations

Budget total

CHF 1 294 038



Apprenti-es formé-es



Statistiques

Chiffres clés

	2023	2022
Kilomètres-convoi totaux parcourus (en milliers)	32 538	32 391
Kilomètres-convoi productifs parcourus (en milliers)	29 242	29 002

Voyageur-ses transporté-es

Total du nombre de personnes embarquées (montées) par année (en milliers)	216 614	197 152
Total du nombre de voyages x kilomètres par année (en milliers)	555 015	507 044
Moyenne du nombre de montées par jour (en milliers)	593	540

Parc de véhicules

Tramways articulés	126	126
Trolleybus articulés	104	104
Minibus	2	4
Véhicules autonomes	4	4
Autobus	39	39
Autobus articulés	189	189
Autobus articulés « TOSA »	12	12
Total	476	478

Nombre de places-voyageur-ses dans les véhicules (base : places debout 4 personnes/m ²)	64 200	64 230
Nombre de places-km offertes (en milliers)	3 651 312	3 635 036

Effectif du personnel (équivalent temps plein en moyenne annuelle)

Exploitation	1 541	1 519
Ateliers, dépôts et installations	346	340
Administration et soutien	281	286
Total	2 168	2 145

Finances (en milliers de CHF)

Produits

Produits du transport		
Billets	52 068	49 292
Abonnements	82 975	77 087
Divers	3 206	2 981
Autres produits voyageur-ses	14 540	13 435
Total produits du transport	152 789	142 795
Contributions	347 585	341 724
Produits d'exploitation divers	18 729	18 264
Produits financiers	1 723	1 721
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	19	-258
Produits totaux	520 845	504 246

Charges

Frais de personnel	285 633	271 432
Biens et services	159 605	151 888
Pertes sur constats et débiteurs	2 288	5 176
Dotations aux amortissements	61 216	60 717
Charges financières	14 689	15 113
Charges totales	523 430	504 325
Résultat	-2 585	-79

Statistiques

Caractéristiques des lignes

Situation au 4 décembre 2023

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)	
1	Jardin Botanique – Gare Cornavin – Hôpital – Genève-Eaux-Vives-Gare – Petit-Bel-Air – Belle-Idée/Belle-Terre – Hôpital Trois-Chêne	13,123	0:55:35	14,17
2	Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Cirque – Jonction – Onex-Marché – Onex-Salle communale – Cressy	10,049	0:41:36	14,49
3	Cardiol – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	7,276	0:34:25	12,68
5	Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	12,579	0:47:34	13,79
6	Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	8,865	0:38:34	15,87
7	Lignon-Tours – Aire – Concorde – Délices – Bel-Air – Rive – Hôpital – Aubépine – Bout-du-Monde	9,094	0:38:11	14,29
8	OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	11,084	0:40:21	16,48
9	Lignon-Tours – Délices – Gare Cornavin – Pl. des Eaux-Vives – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Petit-Bel-Air – Belle-Terre-Place de l'Araire	12,660	0:48:40	15,61
10	Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	6,664	0:31:40	12,63
11	Jardin Botanique – Nations – Servette – Charmilles – Délices – Carouge-Tours – Bout-du-Monde – Crêts-de-Champel – Genève-Eaux-Vives-Gare	11,587	0:48:33	14,32
12	Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz	9,105	0:37:05	14,73
14	P+R Bernex-Vailly – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	14,785	0:50:12	17,67
15	Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	6,756	0:29:15	13,86
17	Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz – Annemasse-Parc Montessuit	9,847	0:40:19	14,65
18	Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	13,028	0:49:18	15,86
19	Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	11,522	0:47:37	14,52
20	Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregry – Chambésy – Valavran	8,543	0:28:21	18,08
21	Onex-Cité – Onex-Marché – Les Esserts – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Carouge-Tours – Carouge-Rondeau	5,517	0:21:32	15,37
22	Jardin Botanique – Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châteline – Lancy – ZIPLO	14,267	0:47:06	18,17
23	Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge-Tours	12,138	0:38:51	18,75
25	Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	8,099	0:33:38	14,45
28	Les Esserts – Aire – Lignon-Tours – Etang-Place – Blandonnet – Genève-Aéroport-Terminal	9,273	0:26:51	20,72
31	Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	5,419	0:21:04	15,43
32	Sous-Moulin – Graveson – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Terre – Puplinge – Jussy/Monnaz	14,248	0:33:20	25,65
33	Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	9,245	0:25:17	21,94
34	Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Petit-Bel-Air – Hôpital Trois-Chêne – Crête – Chevrier	10,507	0:30:01	21,00
35	Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	3,619	0:21:33	10,08
36	Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	3,263	0:16:37	11,78
37	Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lullier	9,052	0:26:20	20,62
38	Place Favre – Petit-Bel-Air – Vandoeuvres – Capite – Vésenaz – St-Maurice – Anières – Hermande – Chens-sur-L. (France)	20,047	0:48:18	24,90
39	Pointe à la Bise – Vésenaz – Capite – Meinier – Jussy – Lullier – Presinge	11,884	0:25:07	28,39
41	Carouge-Tours – Vessy – Petit-Veyrier	12,011	0:34:39	20,80
42	Carouge-Rondeau – Lancy-Bachet-Gare – Palettes – Perly – Lully-Croisée	9,560	0:30:26	18,85
43	Bellins – Lancy-Bachet-Gare – Grand-Lancy – Belle-Croix – Onex-Salle communale – Vallet/Loëx-Hôpital	7,079	0:23:17	18,24
44	Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	4,823	0:13:46	21,02
45	Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	3,599	0:12:29	17,30
46	Stade de Genève – Lancy-Bachet-Gare – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	5,708	0:15:50	21,63
47	Confignon-Croisée – Lully – Sèzenove – Bernex-Guillon – Confignon-Croisée	6,857	0:18:19	22,46
48	Confignon-Croisée – Bernex-Guillon – Sèzenove – Lully – Confignon-Croisée	6,915	0:19:42	21,06
50	Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoir	12,996	0:34:13	22,79
51	CO Renard – Aire – Lignon – Châteline – Bouchet – Mervelet	8,002	0:26:55	17,84
52	Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton	9,002	0:22:11	25,74
53	Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Balaxert-Pailly – Grand-Saconnex – Valavran	11,910	0:35:04	20,38
54	Aéroport – Tunnel Routier – Versoir-Gare – Versoir centre sport	13,489	0:28:30	28,40
55	Bossy – Collex – Richellen – Versoir – Sauvigny – Chavannes-des-Bois	11,918	0:24:40	28,99
56	Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	6,418	0:19:25	19,83
57	Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – ZIMEYSA-Gare	10,080	0:33:26	18,09
59	Aéroport – Gr-Saconnex-Temple – Chambésy-Centre sportif-Chambésy-Fontaines – (Chambésy-Prières)-Pl. du Vangeron	7,319	0:18:37	23,59
62	ZIPLO – Plan-les-Ouâtes-Mairie – Lancy-Bachet-Gare – Croix-de-Rozon-Place – Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane	7,519	0:19:14	23,46
63	Confignon-Croisée – Viry (France)	9,322	0:15:22	36,40
65	Meyrin-Gravière – Prévessin – Frenay-Mairie	7,824	0:19:02	24,66
66	Aéroport – Farnay – Prévessin – Saint-Genis – Thoiry	13,898	0:33:39	24,79
68	Blandonnet – CERN – Lully – Saint-Genis – Sergy – Thoiry	9,837	0:26:05	22,63
70	Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satory-Gare	7,606	0:17:34	25,98
71	Hôpital de La Tour – Satory-Gare	3,902	0:08:47	26,66
72	Satory-Gare – Bourdigry – Chouly – Peysier – Satory-Gare	9,354	0:20:20	27,60
73	Satory-Gare – Peney – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare	7,406	0:14:34	30,51
74	Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare	13,428	0:23:26	34,38
75	La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	4,464	0:10:03	26,65
76	La Plaine-Gare – Cartigny – Lacoconnex – Sorral – Viry (France)	14,729	0:27:14	32,45
77	La Plaine-Gare – Avully – Athenaz – Sézgin	7,155	0:11:44	36,59
78	La Plaine-Gare – Avully – Chancy	6,208	0:13:19	27,97
86	Presinge – Puplinge – Mon Idée – Annemasse-Gare (France)	5,857	0:14:38	24,02

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)
A Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	12,499	0:33:36	22,32
D Bel-Air – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Ouates – Pery – Saint-Julien (France)	10,127	0:35:51	16,95
E Rive – Visenaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	13,339	0:30:03	26,63
F Gare Cornavin – Visenaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance (Express)	15,078	0:40:55	22,11
F Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney – Ornex – Cessy – Gex-Aiglette (France)	14,621	0:41:40	21,05
F Rive – Visenaz – Pallantrio – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	12,543	0:30:05	25,02
G Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage – Pallantrio – Veigy-Douane (Express)	12,929	0:34:56	22,21
I Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Cartigny – Avully	14,636	0:35:48	24,53
K Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Cartigny – Avully – Chancy/Pougny-Gare	16,552	0:39:48	24,95
L P+R Bernex – Laconnex – Soral – Sézégny – Athenaz	11,411	0:26:00	26,33
M Colonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble (France)	14,021	0:40:27	20,80
N Lycée De Stalil – Saint-Julien-Gare – Viry – Vallières (France)	14,808	0:41:18	21,51
T La Plaine – Challes (France)	4,266	0:09:39	26,52

Parc des véhicules et kilomètres parcourus

	Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2023	2022	2023	2022

Véhicules d'exploitation

Véhicules de traction

Tramways Düwag 2 caisses	24	24	911 626	904 680
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	866 798	838 789
Tramways Cityrunner	41	41	2 121 694	2 163 867
Tramways Tango	39	39	2 482 370	2 405 262
Total tramways	126	126	6 382 488	6 312 598

Trolleybus

Trolleybus articulés	94	94	3 616 153	3 610 084
Trolleybus bi-articulés	10	10	379 647	365 380
Total trolleybus	104	104	3 995 800	3 975 464

Autobus

Minibus	2	4	35 643	40 091
Véhicules autonomes	4	4	799	26
Autobus	39	39	1 831 678	1 787 893
Autobus articulés	189	189	9 652 082	9 659 447
Autobus articulés «TOSA»	12	12	598 085	590 148
Autobus : lignes en sous-traitance			10 041 280	10 025 712
Total autobus	246	248	22 159 567	22 103 317
Total traction électrique	246	246	10 977 172	10 878 236
Total des véhicules d'exploitation	476	478	32 537 855	32 391 379

Véhicules de musée

Automotrices tramways	5	5	2 605	1 346
Remorques tramways	3	3	1 453	642
Wagon	1	0	60	0

Statistiques

Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2023

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres produits parcoursus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
☞ Lignes principales	186 482 000	423 949 000	16 563 000	368 083 252	154 999 846
--- Tramways	98 152 000	214 039 000	5 498 000	164 488 941	79 996 652
19 Lancy-Bachet-Gare - Carouge - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Moillesulaz	21 668 000	45 707 000	1 208 000	41 880 875	17 613 563
14 P+R Bernex-Vailly - Petit-Lancy - Jonction - Stand - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - Meyrin-Gravière	27 917 000	69 199 000	1 881 000	49 676 579	24 116 336
15 Palettes - Grand-Lancy - Acacias - Plainpalais - Stand - Gare Cornavin - Nations	18 564 000	28 011 000	802 000	27 037 261	13 525 743
17 Lancy-Pont-Rouge-Gare - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Moillesulaz - Annemasse-Parc Montessuit	12 823 000	26 818 000	617 000	19 751 200	9 636 299
10 Palettes - Lancy-Bachet-Gare - Carouge - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - CERN	17 180 000	44 304 000	900 000	26 143 027	15 104 710
--- Trolleybus	37 397 000	80 509 000	3 945 000	82 967 443	30 613 239
2 Genève-Plage - Place des Eaux-Vives - Bel-Air - Cirque - Jonction - Onex-Marché - Onex-Salle communale - Cressy	5 651 000	12 066 000	703 000	14 167 188	4 610 683
3 Gardiol - Servette - Gare Cornavin - Bel-Air - Claparède - Crêts-de-Champel	8 116 000	16 443 000	726 000	15 882 176	6 490 776
6 Vernier-Village - Charmilles - Gare Cornavin - Rive - Genève-Plage	5 692 000	11 822 000	583 000	11 895 437	4 606 309
7 Lignon-Tours - Aire - Concorde - Délices - Bel-Air - Rive - Hôpital - Aubépine - Bout-du-Monde	4 210 000	9 448 000	642 000	12 695 700	3 496 113
10 Aéroport - Charmilles - Gare Cornavin - Bel-Air - Rive	6 624 000	14 346 000	459 000	12 059 734	5 446 654
19 Vernier - Charmilles - Gare Cornavin - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	7 104 000	16 384 000	832 000	16 267 208	5 962 705
--- Autobus	50 933 000	129 401 000	7 120 000	120 626 868	44 389 955
1 Jardin Botanique - Gare Cornavin - Hôpital - Genève-Eaux-Vives-Gare - Petit-Bel-Air - Belle-Idée/Belle-Terre - Hôpital Trois-Chêne	5 894 000	13 254 000	825 000	15 465 580	4 897 675
10 Thônex-Vallard - Muséum - Hôpital - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Palexpo - Aéroport	6 308 000	18 456 000	816 000	13 889 992	5 832 532
18 OMS - Appia - Nations - Gare Cornavin - Rive - Conches - Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	7 904 000	19 830 000	949 000	16 370 124	6 850 751
9 Lignon-Tours - Délices - Gare Cornavin - Pl. des Eaux-Vives - Genève-Eaux-Vives-Gare - Gradelle - Petit-Bel-Air - Belle-Terre-Place de l'Araie	6 613 000	18 077 000	814 000	14 316 187	5 948 174
11 Jardin Botanique - Nations - Servette - Charmilles - Délices - Carouge-Tours - Bout-du-Monde - Crêts-de-Champel - Genève-Eaux-Vives-Gare	8 030 000	17 279 000	798 000	15 151 140	6 564 218
20 Place de Neuve - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Pregny - Chambésy - Valavran	1 386 000	4 342 000	390 000	5 827 276	1 330 824
21 Onex-Cité - Onex-Marché - Les Esserts - Lancy-Pont-Rouge-Gare - Carouge-Tours - Carouge-Rondeau	1 621 000	3 262 000	266 000	4 896 727	1 291 059
22 Jardin Botanique - Nations - OMS - Petit-Saconnex - Bouchet - Châtelaine - Lancy - ZIPLO	3 981 000	12 364 000	702 000	10 665 727	3 768 171
23 Aéroport-P47 - Aéroport - Blandonnet - Lancy - Palettes - Lancy-Bachet-Gare - Carouge-Tours	3 160 000	9 806 000	573 000	10 282 699	3 005 552
24 Thônex-Vallard - Malagnou - Place des Eaux-Vives - Gare Cornavin - Jardin Botanique	4 843 000	9 277 000	514 000	9 828 248	3 802 024
28 Les Esserts - Aire - Lignon-Tours - Etang-Place - Blandonnet - Genève-Aéroport-Terminal	1 193 000	3 454 000	474 000	3 934 168	1 099 176

Tout comme en 2022, le tram est le mode de transport le plus utilisé. Si la ligne **14** reste la plus plébiscitée, la ligne **19**, prolongée à Plan-les-Ouates le 10 décembre 2023, a connu une augmentation de fréquentation avec **18 564 000 voyageurs** et voyageuses contre 16 318 000 en 2022. La fréquentation des lignes de trolleybus a également augmenté depuis 2022. Cette croissance de la fréquentation des lignes de traction électrique est une nouvelle réjouissante pour la mobilité durable !

Contributions de l'État de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2023	Total (avec indemnité tarifaire) 2022	Répartition du résultat (+ excédent/ - perte) 2023	Taux de couverture des charges % ' 2023	Taux de couverture des charges % ' 2022	
	9 004 101		1 998 170		187 473 163	221 084 752	217 801 313	-14 607 971	44,6%	43,6%	12
Tramways	4 498 317		1 998 170		72 976 888	90 140 964	91 195 302	-5 018 915	51,4%	49,9%	--
	1 368 435				21 353 137	25 215 261	25 212 796	-1 545 741	45,3%	44,8%	12
	1 287 102				22 751 484	28 038 419	29 419 264	-1 521 656	51,1%	49,0%	14
	681 892				12 005 409	14 969 899	14 371 845	-824 216	52,5%	51,5%	15
	494 904		1 998 170		7 126 070	8 864 067	8 813 760	-495 758	51,3%	50,8%	17
	665 984				9 740 788	13 053 318	13 377 637	-631 545	60,3%	57,6%	18
Trolleybus	1 835 818				46 649 845	53 365 057	52 009 507	-3 868 540	39,1%	38,7%	--
	314 412				8 534 067	9 545 364	9 372 911	-708 006	34,6%	33,4%	2
	350 667				8 348 729	9 772 340	9 578 868	-692 005	43,1%	43,4%	3
	263 492				6 488 159	7 489 114	7 307 300	-537 477	40,9%	40,1%	5
	281 904				8 233 975	9 000 586	8 880 620	-663 708	29,8%	29,7%	7
	263 541				5 862 746	7 057 628	6 775 738	-486 793	47,3%	46,6%	10
	361 803				9 182 149	10 489 823	10 094 070	-760 552	38,9%	39,7%	16
Autobus	2 669 966				67 846 430	77 578 731	74 596 504	-5 720 516	39,0%	38,2%	--
	343 142				9 429 692	10 503 414	10 094 478	-795 071	33,9%	34,7%	1
	309 789				7 144 295	8 422 304	8 356 509	-602 376	44,2%	42,1%	6
	366 560				8 441 097	9 945 087	9 907 709	-711 718	44,1%	42,0%	8
	318 875				7 423 243	8 727 620	8 633 683	-625 895	43,8%	43,4%	9
	335 804				7 609 517	9 049 061	8 549 004	-641 602	45,5%	44,3%	11
	125 778				4 030 813	4 321 235	3 952 907	-339 861	25,0%	23,5%	20
	107 517				3 226 137	3 508 947	3 253 317	-272 014	28,6%	29,3%	21
	240 014				6 139 856	6 965 417	6 720 065	-517 686	37,6%	36,5%	22
	224 207				6 504 694	7 164 036	6 103 214	-548 447	31,4%	33,4%	23
	217 701				5 356 855	6 190 480	6 063 217	-451 667	40,9%	39,6%	25
	80 580				2 540 231	2 781 131	2 942 401	-214 181	30,0%	26,2%	26

*Addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

Statistiques

Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2023

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
o Lignes secondaires	21 248 000	79 366 000	9 744 000	105 698 444	21 820 881
--- Autobus	21 248 000	79 366 000	9 744 000	105 698 444	21 820 881
31 Sous-Moulin - Place Favre - Chêne-Bourg-Gare - Belle-Idée - Hôpital Trois-Chêne - Puplinge	510 000	765 000	165 000	2 987 737	370 649
32 Sous-Moulin - Graveson - Chêne-Bourg-Gare - Belle-Terre - Puplinge - Jussy/Monniaz	674 000	2 402 000	404 000	4 111 087	682 561
33 Rive - Genève-Eaux-Vives-Gare - Gradelle - Vandoeuvres - Choulex - Puplinge	670 000	2 445 000	271 000	3 566 675	688 272
34 Meyrier - Sous-Moulin - Chêne-Bougeries - Petit-Bel-Air - Hôpital Trois-Chêne - Crête - Chevrier	105 000	239 000	191 000	1 857 536	86 892
35 Sainte-Clotilde - Cirque - Augustins - Hôpital - Beau-Séjour	538 000	856 000	131 000	1 622 185	369 459
36 Place de Neuve - Bel-Air - Rive - Vallée-Ville - Place de Neuve	95 000	101 000	44 000	644 421	63 079
37 Sous-Moulin - Place Favre - Chêne-Bourg-Gare - Puplinge - Presinge - Anières	547 000	2 145 000	255 000	2 704 532	580 510
38 Place Favre - Petit-Bel-Air - Vandoeuvres - Capite - Vésenzan - St-Maurice - Collines - Hermance - Chens-sur-L. (France)	667 000	3 176 000	457 000	3 098 414	760 859
39 Pointe à la Blese - Vésenzan - Capite - Meirier - Jussy - Lullier - Presinge	39 000	153 000	105 000	546 175	41 210
40 Carouge-Tours - Vessy - Petit-Veyrier	944 000	2 873 000	395 000	4 223 402	834 702
41 Carouge-Rondeau - Lancy-Bachet-Gare - Palattes - Pery - Lully-Croisée	746 000	2 175 000	261 000	3 691 302	685 676
42 Bellins - Lancy-Bachet-Gare - Grand-Lancy - Belle-Cour - Onex-Salle communale - Valet-Loix-Hôpital	1 197 000	2 789 000	410 000	3 942 970	1 010 057
43 Carouge-Tours - Drize - Croix-de-Rozon	581 000	1 292 000	134 000	1 423 749	479 854
44 Carouge-Tours - Plateau de Pinchat - Troinex	506 000	737 000	100 000	1 288 549	362 743
45 Stade de Genève - Lancy-Bachet-Gare - Saconnex-d'Arve - Bardonnex	235 000	654 000	130 000	1 845 525	213 065
47 Confignon-Croisnée - Lully - Sézenove - Bernex-Gullion - Confignon-Croisnée	209 000	495 000	127 000	1 353 080	176 523
48 Confignon-Croisnée - Bernex-Gullion - Sézenove - Lully - Confignon-Croisnée	226 000	532 000	134 000	1 414 403	191 122
49 Aéroport - Colovrex - Valavran - Gerthod - Versoix	733 000	2 864 000	314 000	3 973 408	792 717
50 CO Renard - Aire - Lignon - Chêlaine - Bouchet - Mervelet	843 000	1 887 000	221 000	2 195 755	669 202
52 Gerthod - Bellevue - Colovrex - Collex - Bossey - Bois-Chatton	346 000	1 028 000	261 000	1 803 941	306 986
53 Verrier-Parfumerie - Blandonnet - Balexert-Pally - Grand-Saconnex - Valavran	872 000	2 282 000	396 000	5 075 459	768 762
54 Aéroport - Tunnel Routier - Versoix-Gare - Versoix-Centre sportif	87 000	324 000	65 000	705 957	89 969
60 Bossey - Collex - Richellen - Versoix - Sauvigny - Chavannes-des-Bois	310 000	1 198 000	264 000	1 775 678	326 385
60 Aéroport - Blandonnet - ZIMEYSA - Hôpital de La Tour	104 000	277 000	44 000	639 977	92 737
57 Aéroport - Blandonnet - Verrier - Meyrin - ZIMEYSA-Gare	987 000	2 141 000	344 000	3 241 418	811 599
60 Aéroport - Gr. Saconnex-Terraz - Chambléy-Centre sportif - Chambléy-Fontaine - Chambléy-Remise/Pl. du Vaugrenon	78 000	194 000	151 000	1 046 662	67 363
60 ZIPLO - Plan-les-Ouates-Mairie - Lancy-Bachet-Gare - Croix-de-Rozon-Place - Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane	602 000	1 636 000	189 000	2 446 671	537 745
63 Confignon-Croisnée - Viry (France)	59 000	236 000	60 000	699 871	44 339
60 Blandonnet - CERN	195 000	510 000	42 000	537 130	171 038
60 Confignon-Croisnée - Bernex - Aire-la-Ville - Satigny-Gare	236 000	966 000	214 000	1 767 893	255 862
70 Hôpital de La Tour - Satigny-Gare	81 000	143 000	77 000	566 833	51 389
72 Satigny-Gare - Bourdigny - Chouilly - Peissy - Satigny-Gare	59 000	201 000	83 000	652 551	58 462
60 Satigny-Gare - Pesey - Bois-de-Bay - Verrier - ZIMEYSA-Gare	113 000	333 000	179 000	1 046 272	104 762
74 Russin - Malval - Dardagny - La Plaine-Gare	71 000	291 000	231 000	1 187 716	77 057
76 La Plaine-Gare - Russin/Dardagny	50 000	135 000	18 000	271 281	43 986
76 La Plaine-Gare - Cartigny - Laconnex - Sorral - Viry (France)	12 000	56 000	76 000	697 113	12 785
77 La Plaine-Gare - Avully - Athenaz - Sézigney	7 000	27 000	40 000	244 135	7 244
76 La Plaine-Gare - Avully - Chaney	29 000	102 000	59 000	567 783	29 154
60 ZIPLO - Plan-les-Ouates-Mairie - Lancy-Bachet-Gare - Croix-de-Rozon-Place - Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane	38 000	104 000	14 000	227 261	33 962
63 Confignon-Croisnée - Viry (France)	3 000	14 000	4 000	43 800	6 340
86 Presinge - Puplinge - Mon idée - Annemasse-Gare (France)	4 000	7 000	18 000	245 131	2 579
91 Sainte-Clotilde - Cirque - Augustins - Hôpital - Beau-Séjour	2 000	37 000	10 000	78 958	21 402
92 Place de Neuve - Bel-Air - Rive - Vallée-Ville - Place de Neuve	29 000	2 000	3 000	43 179	1 426
atp flex	17 000	86 000	81 000	476 576	20 366
Reseau nocturne régional	62 000	384 000	59 000	1 184 321	85 133
A Rive - Genève-Eaux-Vives-Gare - Gradelle - Cologny - Meirier - Gy	969 000	5 191 000	360 000	5 090 268	1 226 075
B Rive - Vésenzan - Collonge-Bellerive - Corsier-Port - Anières - Hermance	2 284 000	14 582 000	615 000	8 409 891	3 219 919
C Rive - Vésenzan - Palanthen - Corsier-Village - Versy-Douane/Méthy-Village (France)	1 534 000	8 550 000	417 000	5 719 530	1 834 166
D Stade de Genève - Lancy-Pont-Rouge-Gare - Petit-Lancy - Onex - Bernex - Cartigny - Avully	743 000	2 873 000	381 000	4 859 362	785 121
K Stade de Genève - Lancy-Pont-Rouge-Gare - Petit-Lancy - Onex - Bernex - Avully	1 000 000	5 580 000	437 000	5 416 744	1 280 693
L P+R Bernex - Laconnex - Sorral - Sézigney - Athenaz	320 000	1 596 000	303 000	2 509 282	386 868

La ligne de bus la plus fréquentée parmi les lignes secondaires est la **E**,
reliant Rive à Hermance, avec **2284 000 voyageur-ses en 2023**.

Contributions de l'État de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2023	Total (avec indemnité tarifaire) 2022	Répartition du résultat (+ excédent / - perte) % 2023	Taux de couverture des charges % 2023	Taux de couverture des charges % 2022	
	2 254 208	8 107 795	1 048 876	19 809 765	48 688 948	73 277 727	72 581 389	-3 967 971	22,8%	22,1%	D
Autobus	2 254 208	8 107 795	1 048 876	19 809 765	48 688 948	73 277 727	72 581 389	-3 967 971	22,8%	22,1%	--
66 046					2 352 675	2 434 018	2 476 885	-198 368	14,6%	14,5%	31
84 193					3 084 280	3 233 913	3 396 338	-280 053	18,7%	17,3%	32
80 014	588 395			1 440 552	709 612	2 301 058	2 323 887	-59 831	21,5%	21,1%	33
38 039					1 597 971	1 616 887	2 229 772	-134 754	6,7%	10,7%	34
33 218					1 124 680	1 208 191	1 337 360	-94 628	24,8%	23,1%	35
13 195					523 967	537 813	585 407	-44 179	11,8%	11,8%	36
55 391	509 015			1 246 210	289 036	1 662 486	1 768 818	-24 370	23,5%	22,3%	37
63 459		145 000			1 920 555	2 087 251	1 983 510	-208 541	26,6%	26,4%	38
11 184					455 365	484 405	465 413	-38 398	9,6%	9,8%	39
86 495	808 194			1 489 028	1 111 286	2 783 174	1 398 082	-93 699	21,8%	29,8%	40
80 399	588 770			1 441 472	825 943	2 418 496	2 593 257	-69 640	20,8%	20,3%	41
80 758	375 947			920 421	1 434 783	2 576 677	2 219 886	-120 974	27,7%	27,0%	43
30 420	173 972			425 931	344 480	875 417	797 994	-29 045	34,4%	38,9%	44
25 184					775 256	854 671	851 993	-65 368	31,6%	31,1%	45
38 306					1 470 194	1 516 887	1 174 880	-123 961	13,6%	14,8%	46
27 709					1 659 514	1 988 184	1 141 156	-89 333	15,1%	15,0%	47
28 866					1 101 446	1 143 304	1 122 318	-92 889	15,6%	15,6%	48
83 379					2 856 468	3 030 273	3 395 598	-240 845	22,0%	16,9%	49
43 133					1 285 069	1 431 645	1 472 999	-108 352	33,8%	31,8%	51
36 825	253 219		53 457	619 950	477 504	1 164 824	1 180 264	-55 000	19,1%	18,0%	52
105 586					3 874 417	4 042 946	3 974 084	-326 674	17,2%	16,2%	53
14 732					554 503	574 227	593 640	-46 753	14,8%	11,9%	54
38 366	194 644		63 007	436 190	863 170	1 170 843	1 199 165	-55 915	20,4%	18,7%	55
13 315					492 406	512 794	504 593	-11 518	16,6%	14,3%	56
66 388					2 179 652	2 357 814	2 442 131	-183 779	27,1%	26,0%	57
21 432					883 384	898 161	869 954	-74 483	8,5%	6,4%	58
50 981					1 713 423	1 831 910	2 032 828	-144 468	24,1%	20,7%	63
14 331					591 341	597 209	705 539	-89 860	8,4%	7,0%	64
11 000					327 480	365 199	416 685	-27 612	33,9%	32,6%	68
36 205					1 361 067	1 417 126	1 452 898	-114 760	16,5%	14,7%	70
11 603					464 478	475 754	481 921	-39 163	11,1%	9,6%	71
13 363					535 569	548 394	564 657	-45 157	11,0%	9,8%	72
21 426					848 540	871 556	897 420	-71 545	12,1%	11,0%	73
24 308					1 001 323	1 018 213	1 052 976	-84 427	8,5%	7,5%	74
5 556					204 497	214 070	151 232	-17 242	18,3%	24,7%	75
14 274					617 950	620 583	681 663	-52 103	3,9%	3,3%	76
4 999					213 859	215 451	235 175	-18 032	5,0%	4,1%	77
12 036					504 090	510 461	540 184	-42 503	7,0%	6,3%	78
4 665					173 966	180 750		-14 668	17,0%		82
897					33 720	34 063		-2 843	16,5%		83
5 019					219 062	219 502	231 805	-18 471	3,1%	2,7%	86
1 822					51 586	55 860		-4 349	29,2%		91
884					37 691	37 976		-3 178	5,4%		92
9 759					411 735	415 821	233 696	-34 715	6,3%		crpp flex
24 251			664 412		378 603	397 268	483 766	-31 922	9,2%	7,9%	flex
114 499	1 099 321			2 691 441		2 960 212	2 951 824	41 069	26,3%	25,2%	A
192 627	1 186 457			2 904 774	835 655	4 446 859	4 321 900	-70 459	40,6%	40,8%	B
130 939	966 003	95 000		2 365 042	465 478	3 232 837	3 098 547	137 099	34,4%	33,8%	C
110 363					3 655 650	3 827 682	3 754 020	-308 229	18,4%	18,0%	D
122 982	1 150 218	28 000		2 816 051		3 096 622	2 997 786	-18 799	25,9%	26,3%	K
51 388	413 640			1 012 705		1 692 058	1 797 385	-50 130	17,5%	16,0%	L

¹ Addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

Statistiques

Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2023

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres produitifs parcours par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
o Réseau GLCT	14 913 000	48 285 000	2 717 000	26 960 662	10 661 599
-- Autobus GLCT parcours CH	8 454 000	26 913 000	1 103 000	12 567 040	7 899 762
D Bel-Air – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Ouates – Perly	4 382 000	14 947 000	567 000	6 852 201	4 343 463
F Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex	2 371 000	8 602 000	312 000	3 704 533	2 421 671
T La Plaine, gare – La Plaine, douane	19 000	26 000	10 000	136 026	13 506
oD Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex	125 000	488 000	22 000	285 759	141 580
oD Meyrin-Gravière – Mategnin	216 000	256 000	16 000	284 530	147 700
o6 Aéroport – Grand-Saconnex-Douane	354 000	854 000	76 000	771 353	304 160
o7 Meyrin-Gravière – Hôpital de la tour – CERN	14 000	26 000	4 000	33 964	11 613
oD Dandornet – CERN – Saint-Genis-Porte de France	739 000	948 000	62 000	370 676	515 395
o9 La Plaine, gare – La Plaine, douane	1 000	1 000	1 000	7 321	692
oD Bel-Air – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Ouates – Perly	233 000	765 000	33 000	120 658	
-- Autobus GLCT parcours FR	6 459 000	21 372 000	1 614 000	14 393 622	2 761 818
D Perly – Saint-Julien	1 229 000	943 000	87 000	1 225 838	377 065
F Ferney – Omxex – Cessy – Gex	2 175 000	9 001 000	466 000	4 824 546	978 407
M Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble	267 000	1 189 000	164 000	1 012 846	154 581
o Lycée De Staal – Saint-Julien-Gare – Viry – Vallières	223 000	1 588 000	150 000	927 932	166 291
T Les Baraques – Challex	21 000	40 000	18 000	216 526	788
oD Ferney – Omxex – Cessy – Gex	120 000	494 000	32 000	370 989	81 549
oA Ferney-Bols-Candide – Ferney-Mairie	379 000	1 007 000	93 000	1 068 101	149 627
o6 Ferney-Douane – Thory	900 000	3 981 000	307 000	2 165 255	422 578
o7 Saint-Genis-Porte de France – Crozet	17 000	63 000	11 000	100 926	10 873
oD Saint-Genis-Porte de France – Thory	1 062 000	3 010 000	280 000	2 440 745	420 043
o9 Les Baraques – Challex	1 000	2 000	1 000	15 806	15
oD Perly – Saint-Julien	65 000	54 000	5 000	24 111	
o Services spéciaux (coursives scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)	488 000	1 623 000	92 000	3 083 677	2 960 058
o Réseau nocturne urbain (réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)	735 000	1 796 000	126 000	2 695 052	633 035
o Subventions complémentaires COVID-19					
TOTAL	223 866 000 *	555 019 000	29 242 000	506 521 086 *	191 075 420 †

* Total des charges intégrant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants

† Produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire

‡ Voyages transfrontalières décomptés par tronçon

Au changement d'horaire de décembre, la nomenclature des lignes du réseau GLCT a changé : les lettres ont été troquées contre des numéros. La **D** – ligne transfrontalière la plus fréquentée avec **5 909 000** voyageurs en 2023 – est devenue la **oD**, la **F** s'est muée en **oD**, etc.

Ce changement répond à des normes fédérales impliquant l'abandon progressif d'une nomenclature avec des lettres au profit des chiffres.

Contributions de l'État de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2023	Total (avec indemnité tarifaire) 2022	Répartition du résultat (+ excédent/ - perte) 2023	Taux de couverture des charges % ¹ 2023	Taux de couverture des charges % ¹ 2022	
	552 161		14 445 346			1 738 205	1 768 136	-1 301 555	41,6%	39,9%	⬇️
GLCT (CH)	257 442		5 613 570			1 738 205	1 768 136	1 203 754	64,9%	60,8%	↔️
	140 347		2 199 000			958 403	1 019 933	-169 391	65,4%	61,9%	⬇️
	75 874		2 338 795			534 132	540 294	1 131 808	67,4%	59,6%	⬆️
	2 785		102 182			2 972	3 304	-17 552	12,0%	11,5%	⬆️
	5 883					28 280		-138 295	51,6%		⬇️
	5 829		261 086			32 394	31 727	130 085	54,0%	48,4%	⬇️
	15 801		631 110			66 690	68 096	179 718	41,5%	34,4%	⬇️
	699					2 320		-21 672	36,2%		⬇️
	7 603		81 396			112 877	104 779	233 719	141,1%	185,5%	⬆️
	150					138		-6 479	11,5%		⬇️
	2 471							-118 188	2,0%		⬇️
GLCT (FR)	294 719		8 831 776					-2 505 309	21,2%	21,2%	↔️
	25 100		536 074					-287 599	32,8%	39,3%	⬇️
	98 786		2 669 332					-1 078 021	22,3%	20,7%	⬆️
	20 739		895 661					58 135	17,3%	16,8%	⬆️
	19 000		676 630					-66 011	20,0%	23,9%	⬆️
	4 434		205 596					-5 709	2,4%	1,8%	⬆️
	7 596							-281 844	24,0%		⬇️
	21 870		658 230					-238 373	16,1%	14,4%	⬆️
	44 335		1 706 335					7 993	21,6%	20,3%	⬆️
	2 067							-37 987	12,8%		⬆️
	49 976		1 483 918					-486 808	19,3%	19,2%	⬆️
	324							-15 467	2,1%		⬇️
	494							-23 617	2,0%		⬇️
	63 692		752		1 072 464	1 145 655	958 477	1 013 290	98,1%	106,2%	⬆️
	65 667		807 554		1 108 240	1 246 834	1 415 480	-80 556	25,9%	28,0%	⬆️
					16 359 735	16 359 735	15 332 000	16 359 735			⬆️
	11 939 831	8 107 795 ¹	18 300 698	19 809 765	254 702 550 ¹	314 852 907	309 856 795	-2 585 028	40,1%	39,2%	

¹ Addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

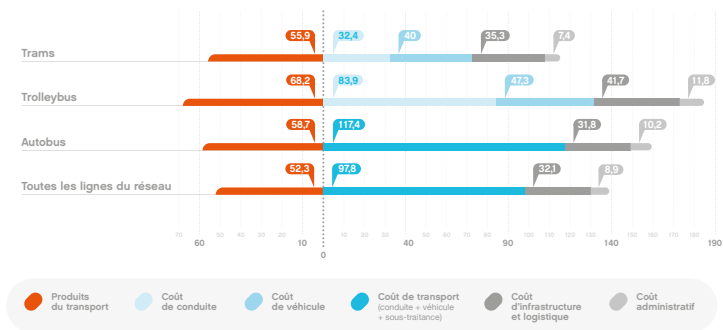
¹ Dont 14 373 kCHF pour le droit de sillonn

¹ Selon l'ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

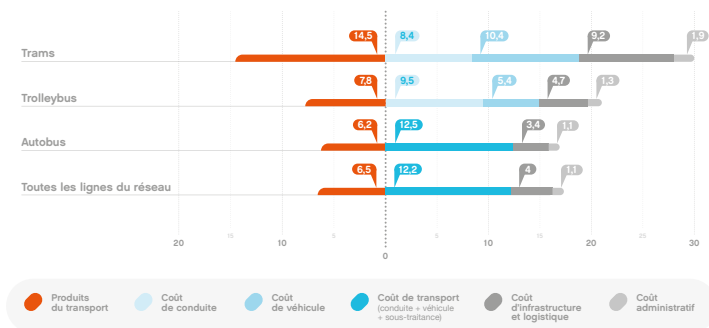
Statistiques

Structure de coût des lignes principales en 2023

en CHF/1000 places kilomètres offertes

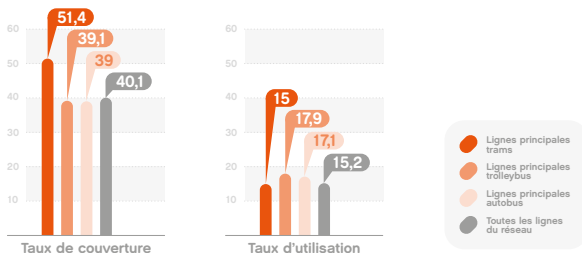


en CHF/km productifs parcourus

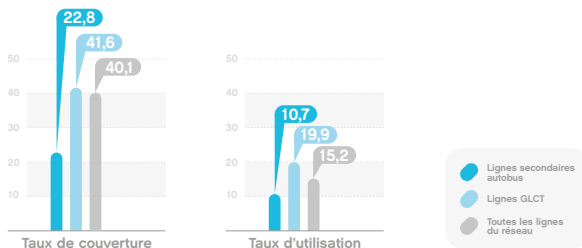


Taux de couverture et d'utilisation des lignes

Lignes principales en %



Lignes secondaires et GLCT en %



Finances

États financiers consolidés

Bilan consolidé au 31 décembre 2023

En CHF	31.12.2023	31.12.2022
Actif		
Liquidités	10 987 341	15 468 707
Débiteurs d'exploitation	31 726 375	61 333 085
Stocks	29 824 633	22 219 049
Autres actifs circulants	25 222 475	60 482 758
Total des actifs circulants	97 760 824	159 503 599
Terrains, bâtiments, installations fixes	419 626 293	424 063 000
Véhicules et leurs équipements	372 065 316	398 974 622
Autres immobilisations corporelles, net	21 738 699	25 696 699
Immobilisations incorporelles, net	20 598 811	20 559 051
Travaux d'investissements en cours	21 295 606	8 996 304
Avances sur achats d'immobilisations	97 604 511	44 557 093
Participations mises en équivalence	396 243	678 653
Actifs financiers à long terme	2 178 912	2 305 420
Total des actifs immobilisés	955 504 391	925 830 842
Total de l'actif	1 053 265 215	1 085 334 441
Passif		
Créanciers d'exploitation	18 716 319	23 623 015
Part à court terme des provisions	5 667 672	5 475 132
Part à court terme des dettes à long terme	70 524 949	115 424 165
Autres engagements à court terme	67 412 159	49 060 192
Total des engagements à court terme	162 321 100	193 582 504
Emprunts et dettes à long terme	632 323 068	656 071 500
Subventions d'investissement reçues, net	201 952 677	181 758 635
Provisions à long terme	227 323	227 323
Engagements en faveur du personnel	11 372 186	10 341 636
Autres engagements à long terme	6 832 318	3 032 970
Total des engagements à long terme	852 707 573	851 432 064
Sous-total du passif	1 015 028 672	1 045 014 568
Capitaux propres		
Capital de dotation	44 000 000	44 000 000
Fonds de réserves	-3 178 430	-3 601 014
Résultat net de l'exercice	-2 585 028	-79 113
Sous-total des capitaux propres	38 236 543	40 319 873
Total du passif et des capitaux propres	1 053 265 215	1 085 334 441

Compte de résultat consolidé

En CHF	2023	2022
Revenus des transports	152 789 098	142 794 636
Contribution unireso	40 870 572	41 152 196
Contribution de l'État de Genève	273 982 335	268 704 599
Contribution de la Confédération	13 368 212	12 795 759
Contribution des communes et des tiers	19 363 745	19 071 376
Produits d'exploitation divers	18 729 030	18 264 277
Total des produits d'exploitation	519 102 992	502 782 842
Frais de personnel	285 632 644	271 431 537
Frais de véhicules	36 856 939	35 821 936
Frais de bâtiments et installations fixes	24 077 669	24 158 991
Sous-traitance de transport	64 611 151	62 873 654
Charges d'exploitation diverses	34 058 925	29 033 729
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	61 215 965	60 716 539
Pertes sur constats et débiteurs	2 288 072	5 175 678
Total des charges d'exploitation	508 741 364	489 212 064
Résultat des activités d'exploitation	10 361 627	13 570 778
Produits financiers	1 722 713	1 721 114
Charges financières	14 688 698	15 112 653
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	19 330	-258 352
Résultat net de l'exercice	-2 585 028	-79 113
	•	
	•	
	•	
	•	
	•	
	•	

Le résultat net de l'exercice 2023 est relativement proche de l'équilibre et meilleur que le budget:

-2,6 millions de francs. Il se dégrade légèrement par rapport à 2022 sous l'effet d'une hausse significative des charges de +3,8%, soit +19,1 millions, alors que les produits ont progressé de +3,3% soit +16,6 millions de francs. Les dépenses ont notamment été impactées par l'indexation des salaires et la hausse des prix de l'énergie. Au niveau des produits, la croissance des ventes a été soutenue même si les effets de la crise sanitaire se font encore ressentir sur les habitudes de la clientèle.

Finances

Flux de liquidités consolidés au 31 décembre 2023

En CHF	2023	2022
Activités opérationnelles		
Résultat net de l'exercice	-2 585 028	-79 113
Amortissements et pertes de valeur	61 215 965	60 716 539
Amortissements sur les participations de tiers	-4 070 862	-4 212 291
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	-152 861	2 423 814
Atribution/Dissolution de provisions	1 584 422	-1 558 915
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-19 330	258 352
Résultat de change non réalisé	662 649	-105 869
Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires	56 634 956	57 442 517
Produits d'intérêts	-374 352	-427 332
Dividendes reçus	-68 700	-27 480
Charges d'intérêts	12 515 889	13 428 727
Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement	12 072 837	12 973 915
Variation des débiteurs d'exploitation brut	29 343 626	-35 960 783
Variation des stocks brut	-7 936 862	-2 688 006
Variation des autres actifs circulants	35 655 609	-29 622 504
Variation des autres actifs à long terme	126 508	131 599
Variation des créanciers d'exploitation	-4 939 808	-2 680 099
Variation des autres engagements à court terme	18 344 971	-8 594 472
Variation des autres engagements à long terme	3 799 348	2 968 182
Utilisations des provisions	-996 624	-1 109 407
Variations du fonds de roulement	73 396 768	-77 555 488
Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles	142 104 561	-7 139 057
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-25 723 626	-26 497 188
Avances sur acquisitions de véhicules	-53 213 761	-42 793 540
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-12 591 436	-10 624 939
Subventions d'investissements reçues	24 264 904	37 735 397
Dividendes encaissés	341 701	27 480
Produits d'intérêts encaissés	95 555	16 741
Flux de liquidités affectés aux activités d'investissement	-66 826 662	-42 136 048

En CHF	2023	2022
Activités de financement		
Augmentation des emprunts	45 000 000	160 413 770
Remboursement des emprunts	-112 376 621	-96 342 044
Intérêts payés	-11 689 712	-11 325 279
Intérêts payés sur le capital de dotation	-605 000	-550 000
Flux de liquidités provenant des activités de financement	-79 671 333	52 196 447
Effet des conversions de change sur la liquidité	-87 932	-3 335
Augmentation/(diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités	-4 481 366	2 918 008
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	15 468 707	12 550 699
Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice	10 987 341	15 468 707

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la Caisse centralisée de l'État est débiteur de CHF 3241163 (2022: débiteur CHF 39926552) et se trouve dans la rubrique débiteurs d'exploitation.

Finances

Variation des fonds propres consolidés au 31 décembre 2023

En CHF	Capital de dotation	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 depuis 1996	Écarts de conversion	Total
Capitaux propres au 1 ^{er} janvier 2022	44 000 000	2 972 887	34 818 153	-17 971 143	-26 123 362	1 658 250	-81 141	39 273 644
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture				1 190 669				1 190 669
Variation du résultat mise en équivalence			6 451					6 451
Différences de conversion							-71 778	-71 778
Fonds de réserve au 31 décembre 2022	44 000 000	2 972 887	34 824 605	-16 780 474	-26 123 362	1 658 250	-152 919	40 398 986
Résultat net de l'exercice			-738 581		665 108	-5 639		-79 113
Capitaux propres au 31 décembre 2022	44 000 000	2 972 887	34 086 023	-16 780 474	-25 458 255	1 652 611	-152 919	40 319 873
Capitaux propres au 1 ^{er} janvier 2023	44 000 000	2 972 887	34 086 023	-16 780 474	-25 458 255	1 652 611	-152 919	40 319 873
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture				1 213 407				1 213 407
Variation du résultat mise en équivalence			87					87
Fonds de solidarité			-635 379					-635 379
Différences de conversion							-76 418	-76 418
Fonds de réserve au 31 décembre 2023	44 000 000	2 972 887	33 450 731	-15 567 067	-25 458 255	1 652 611	-229 337	40 821 570
Résultat net de l'exercice			-574 615		-2 808 877	798 465		-2 585 028
Capitaux propres au 31 décembre 2023	44 000 000	2 972 887	32 876 116	-15 567 067	-28 267 132	2 451 075	-229 337	38 236 543

Retrouvez l'intégralité des états financiers 2023 sur <https://www.tpg.ch/fr/rapports-annuels>

Approbation

L'organe de révision a validé les états financiers consolidés dans son rapport daté du 4 mars 2024.

Le conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2023 lors de sa séance du 4 mars 2024.

Conformément à l'art. 37, al. 3, de la loi sur le transport de voyageurs, l'OFT vérifie périodiquement ou en fonction des besoins si les comptes sont conformes aux dispositions légales et aux conventions sur les contributions et les prêts des pouvoirs publics qui en découlent. Le résultat de l'audit 2023 n'est pas encore disponible au moment de la publication du rapport de gestion.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'État, conformément à l'article 38 de la Loi sur les tpg, et validés le 24 avril 2024.

Genève, le 24 avril 2024.



Stéphanie Lammar
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

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

Bâle, 28 février 2024

VVST – Confirmation d'assurance pour la publication dans le rapport de gestion 2023

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
Responsable Marketing et
Prestations de Services

Luzian Rothen
Responsable Service Sinistres et Juridique

GLOSSAIRE

Capacité moyenne des véhicules

Capacité moyenne en tenant compte des places assises et de 4 personnes debout par m².

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.

Lignes D-80, F-60, T-69, 64, 66, 67, 68, M et N

Lignes de bus régionales qui assurent une desserte transfrontalière et/ou intégralement sur territoire français dans le périmètre du Grand Genève. Elles sont exploitées par les tpg sous délégation de service public du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) pour les transports publics transfrontaliers.

Lignes principales (1 à 28)

Lignes de tramway, trolleybus ou bus qui assurent une desserte urbaine et qui desservent le centre de l'agglomération et les zones périphériques à forte densité. Elles constituent la partie structurante de l'offre tpg de base au sens de la Loi cantonale sur le réseau des transports publics (L RTP).

Lignes secondaires (séries 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, tpgFlex)

Lignes de bus qui assurent une desserte régionale entre le centre de l'agglomération et les autres communes de l'agglomération ou une desserte régionale à partir d'une gare du Léman Express ou une desserte locale limitée à un secteur/quartier. Elles constituent la partie complémentaire de l'offre tpg de base au sens de la Loi cantonale sur le réseau des transports publics (L RTP).

Mode de traction

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

Personne embarquée

Correspond à chaque montée à bord du véhicule.

Places x kilomètres

Correspond à l'offre: les kilomètres x convois multipliés par la capacité moyenne des véhicules avec une base de 4 personnes debout par m².

Recettes tarifaires

Vente de tous les titres de transport + 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.

Taux de couverture des charges

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

Taux d'utilisation

Rapport entre les VK (voyages kilomètres) et les PK (places kilomètres).

Voyage

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

Voyages x kilomètres

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



stpg transports publics genevois

Route de la Chapelle 1 · Case postale 950
1212 Grand-Lancy 1 · Suisse

     tpg.ch





Rapport de réalisation de l'offre 2023

Contrat de prestations 2020-2024

Suivi des objectifs et indicateurs

Directions E - F&G - MVC

Coordination: MVC / Pôle Développement

Référence TPGED#721622

Version 4

Validé en Réunion de direction du 12.03.2024



Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Synthèse et événements marquants	4
	L'année 2023 dans le contexte général de la période contractuelle 2020-2024	4
	Etape annuelle du 11.12.2022	4
	Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	6
3.	Résultats par objectif et bilan des pénalités	8
	Tableau de bord	8
	Bilan des pénalités	9
	Bilan par indicateur	10
4.	Suivi des investissements et compte de résultat simplifié	15
	Suivi des investissements	15
	Compte de résultat simplifié	16
5.	Bilan des activités	17
	Qualité de service : information voyageurs	17
	Qualité de service : marketing et gestion prix et de produits	29
	Qualité de service : Ventes B-to-C (ventes physiques)	38
	Qualité de service : Ventes B-to-B (communes et entreprises)	43
	Qualité de service : réclamations	46
	Satisfaction client	51
	Activité de contrôle	56
	Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées	58
	Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs	68

1. Introduction

Le contrat de prestations 2020-2024 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'efficience des prestations rendues (amélioration de la productivité), leur qualité (satisfaction des destinataires) et leur efficacité (impact sur le public cible).

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 26 du Contrat de prestations 2020-2024.

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 12 du Contrat de prestations.

Le contenu et les différents délais de production de ce rapport sont précisés dans l'annexe 10 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 l'OCT 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 l'OCT*
- 21.03 - l'OCT remet ses remarques sur le pré-rapport de réalisation de l'offre*
- 24.03 - les TPG remettent le rapport de réalisation de l'offre à l'OCT*
- 31.03 - l'OCT 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 pré-rapport de réalisation de l'offre est soumis à la validation du collège de direction des tpg avant sa remise à l'OCT.

Le rapport de réalisation de l'offre final est remis pour information aux membres du Conseil d'administration des tpg.

2. Synthèse et événements marquants

L'année 2023 dans le contexte général de la période contractuelle 2020-2024

L'étape horaire du 15 décembre 2019 a marqué le passage dans le nouveau plan d'action des transports collectifs (PATC) 2020-2024 et le contrat de prestation (CP) y afférant. Avec la mise en service du Léman Express, cette étape a été chargée en nouveautés impactant le réseau des tpg, avec plusieurs réorganisations de lignes et d'horaires, l'extension du réseau de tram vers Annemasse (ligne 17), ainsi que la mise en service du nouveau centre de maintenance d'En Chardon.

Le PATC prévoyait, dès 2021 et pour les années suivantes, d'autres évolutions importantes notamment sur le réseau des lignes principales. Or les impacts du Covid-19 ont imposé une réduction du programme initial de l'Etape H2023 tel que planifié dans le PATC 2020-2024.

Au niveau des prestations de transports, l'année 2023 est ainsi restée, tout comme 2022, en-deçà de ce que prévoyait le PATC 2020-2024 pour cet exercice. Plusieurs projets d'infrastructures ont été reportés et/ou impactés par le ralentissement conjoncturel de la pandémie. Citons notamment le prolongement du tram de Palettes à la ZIPLO, initialement prévu pour décembre 2021 puis reporté à juillet 2023 et finalement reporté à l'horaire 2024.

Les adaptations liées des lignes 22-42-D-L sont aussi reportées une année de plus, tout comme les prolongements des lignes 7 (Grands-Esserts), 8 (Aéroport-P47), 20 (Veyrier-Tournettes), 21 (Veyrier-Douane).

Les projets suivants prévus initialement pour l'horaire 2023 ont dès lors aussi été reportés :

- Réorganisation des lignes 1-5-25
- Création de la ligne de bus électrique 4
- Réorganisation des lignes trolleybus 6-9-10-19
- Conversion de la ligne 9 de bus à trolleybus
- Prolongement de la ligne 21 vers Bernex-Nord
- Prolongement de la ligne 28 dans le PAV

En conséquence, le moitié des 14 indicateurs ont été révisés avec une nouvelle cible par rapport à celle définie dans le CP, comme le prévoit l'art. 26 al. 4 du CP. Les cibles révisées ont été inscrites dans le rapport d'étape du 11.12.2022.

L'année d'horaire 2023 a finalement vu des changements relativement peu structurants du réseau des tpg. Hormis la fusion des lignes 34 et 41, un renforcement de l'offre sur la ligne de Tram 18 le dimanche soir, un renforcement également sur les lignes 20 et 46 aux heures creuses, et le renfort de la ligne 43 entre Bellins et Stade de Genève pour répondre à l'accroissement de population du quartier La Chapelle – Les Sciez. Quelques modifications d'arrêts ont eu lieu également.

Les changements majeurs concernant l'horaire 2023 sont décrits ci-après.

Etape annuelle du 11.12.2022

Tramway

L'offre a été renforcée le dimanche soir, avec un tramway toutes les 20 minutes au lieu de 30. Quelques courses se rendent également jusqu'au CERN au lieu de rentrer directement depuis Blandonnet en provenance de Cornavin.

Trolleybus

Pas de modifications sur les lignes trolleybus.

Synthèse et événements marquants

Autobus

Ligne 20 : L'offre sur la ligne 20 est renforcée en semaine de 9h00 à 11h30 de façon à offrir une fréquence uniforme de 15 minutes toute la journée.

Ligne 28 : Un arrêt supplémentaire dénommé Etang Casa-Bamba est ajouté sur la ligne 28 au cœur du nouveau quartier de l'Etang. Ce dernier se situe entre les arrêts Etang-Place et Blandonnet.

Lignes 34-41 : Le parcours de la ligne 34 est remanié avec une nouvelle desserte minibus entre Choulex et Conches, place. La ligne 41 quant à elle est prolongée en venant de Carouge au-delà du terminus Petit-Veyrier pour desservir Sierne, Sous-Moulin, le collège Claparède, la Place Favre et la gare de Chêne-Bourg en connexion avec le Léman Express. La ligne est desservie toutes les 30 minutes en journée du lundi au samedi, et toutes les 15 minutes aux heures de pointe en semaine matin, midi et soir sur le tronçon Carouge-Petit-Veyrier. (1 bus sur 2 en terminus à Petit-Veyrier). La nuit et le dimanche, la fréquence est de 60 minutes.

Ligne 43 : L'offre de la ligne 43 est doublée entre Bellins et le Stade de Genève, pour offrir une fréquence de 7.5 minutes aux heures de pointe matin et soir et 15 minutes le reste de la journée ainsi que le samedi après-midi. Ceci permet d'améliorer la qualité de la desserte du quartier de La Chapelle – Les Sciers.

Ligne 46 : L'offre sur la ligne 46 est renforcée aux heures creuses en semaine et le samedi en journée de façon à offrir une fréquence uniforme de 30 minutes.

Ligne 54 : La ligne emprunte dans les deux sens, un nouvel itinéraire en antenne entre les arrêts Crest-d'El et Machefer pour desservir un nouvel arrêt Collex-Ecole.

Ligne 59 : L'offre de la ligne 59 est prolongée de 20h00 à 21h00 tous les jours. Le samedi matin, l'offre est réduite de 30 à 60 minutes. La ligne 59 circule désormais tous les dimanches et jours fériés de l'année et non plus uniquement durant la période des vacances scolaires d'été. L'offre du dimanche est désormais de 60 minutes au lieu de 30 minutes. Pour améliorer la desserte, deux arrêts supplémentaires sont ajoutés en direction de la Plage du Vengeron. Il s'agit de Grand-Saconnex, John Knox et de Prégny-Palud.

Ligne 66 : Un nouvel arrêt Prévessin, CERN est réalisé pour desservir le site de Prévessin.

Ligne 73 : Les courses partielles qui circulent uniquement entre Vernier-Village et la zone industrielle du Bois-de-Bay ont désormais leur terminus à l'arrêt Rue Carrée au lieu de Bois-de-Bay.

tpgFlex – zone étendue : La zone de desserte du service tpgFlex est étendue aux arrêts se trouvant sur les communes d'Aire-la-Ville et Chancy, ainsi que l'arrêt Malpertuis situé sur la commune de Bernex. Un arrêt desservi uniquement par le service tpgFlex est réalisé au hameau d'Epeisses.

Ligne scolaire C5 : Pour faire suite à la modification de parcours de la ligne 34 et afin de maintenir un accès direct pour les élèves de Veyrier et Thônex en direction de l'Ecole Moser et dans une moindre mesure au Collège Claparède (en complément de la ligne 41), la ligne C5 de renfort scolaire est mise en place. Elle offre un aller le matin de Veyrier jusqu'au Petit-Bel-Air et un retour à midi (le mercredi) et le soir (lundi, mardi, jeudi et vendredi). Son tracé reprend celui de l'ancienne ligne 34 entre Veyrier-Tournettes et Petit-Bel-Air.

Synthèse et événements marquants

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-OCT, plusieurs événements spécifiques quotidiens ont eu un effet non négligeable sur la progression de nos lignes. Il s'agit majoritairement d'éléments liés à des perturbations consécutives d'accidents ou incidents (tpg concernés ou non) qui ont engendré des immobilisations de véhicules, des déviations ou rebroussements de lignes.

Sur l'année 2023, nous avons répertorié 30'997 événements dont près de 22'000 concernent des perturbations (Travaux, manifestations, accidents de circulation, interventions secours, intempéries, malaise voyageurs, obstructions, avaries) parmi lesquels 63 ont eu de fortes conséquences sur l'exploitation des lignes entraînant une immobilisation, des déviations ou des interruptions prolongées des services. Parmi les causes de ces 63 événements on recense 40 collisions, 10 malaises/accidents voyageurs et 1 décâblage.

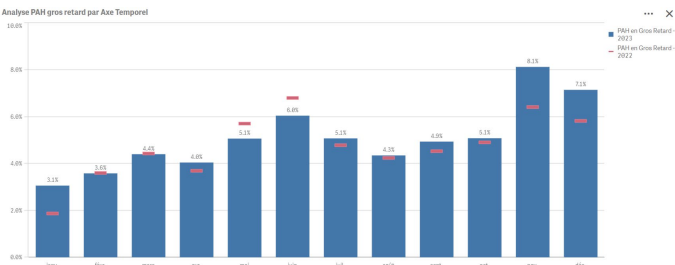
Pour ce qui relève de la performance à l'horaire, le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes en 2023 par rapport à 2022 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 minutes (indicateur PAH performance à l'horaire).

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'ensemble des arrêts 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.

Le mode de représentation est le suivant :

- Valeurs 2023 en barre, valeurs 2022 sous forme de trait



Les données sur 2023 en termes de grands retards sont globalement supérieures à celles de 2022. La moyenne des grands retards s'élève à 5.1% des courses effectuées par rapport à 4.8% sur 2022. Ceci s'explique pour une bonne part suite à la reprise du trafic post-COVID. A noter toutefois que le taux de grands retards reste bien en deçà de 2019 qui avait un taux de 6.5%.

Concernant le mois de janvier 2023, les mauvaises conditions météorologiques de mi-janvier (neiges, tempête) expliquent principalement la dégradation de la ponctualité par rapport à janvier 2022 (lignes interrompues, détournées, routes fermées).

Pour la période de mai et juin, on constate que la situation s'est améliorée en 2023 par rapport à 2022 et ceci malgré la tenue de quelques manifestations ponctuelles qui ont impliqué des détournements ou fermetures d'axes majeurs de circulation.

Synthèse et événements marquants

Pour le reste de l'année nous constatons un taux de grand retard similaire à 2022 de l'ordre de 5%, hormis sur les deux derniers mois de 2023 où les conditions de circulations se dégradent naturellement de manière plus importante (baisse des températures, report des deux roues sur la circulation automobile ou la fréquentation des transports publics, achats de Noël, « black-week »). A noter à mi-novembre 2023, la plus importante crue de l'Arve jamais observée et qui a entraîné la fermeture des ponts des Acacias, de Carouge, de la Fontenette, du Val d'Arve et de Vessy. Cet événement a engendré d'importants retards et changements d'itinéraires par rapport à l'horaire théorique, ce qui explique la différence par rapport à 2022. Pour décembre 2023, nous pouvons relever les chutes de neiges du 4 décembre et ensuite, l'ouverture de l'extension du tram 15 à la ZIPLO, où le fonctionnement des carrefours n'était encore que partiellement optimal, entraînant d'importants reports de circulation sur tout le secteur de Lully, Perly et St-Julien et des très importants retards répétés sur les lignes 47, 48, 80, 82 et C9

Résultats par objectif et bilan des pénalités

3. Résultats par objectif et bilan des pénalités

Tableau de bord

Voici le tableau de bord des résultats des indicateurs du contrat de prestations avec les résultats et les cibles de l'année 2023.

	Indicateurs soumis à pénalités : OUI/NON		Résultat	Test	Cible	Atteinte ¹
Objectif 1	Indicateurs de production					
Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs	1. Offre de transport en PKR (Places x km réalisées) [x 1 mio]	NON	3'337	≥	3'440 (3'625) ²	NON 97.0%
	2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés) [x 1 mio]	NON	526	≥	520 (565) ²	OUI
Objectif 2	Indicateurs de qualité					
Assurer la qualité du service à la clientèle	3.1. Qualité des correspondances LEX, Lignes de rabattement	OUI	80.39%	≥	76.50%	OUI
	3.2. Qualité des correspondances LEX, Réseau tpg global en horaire de soirée	OUI	75.35%	≥	81.50%	Partiellement 92.5%
	4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules	NON	17.34	≥	17.43	NON 99.5%
	4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs	NON	14.91	≥	15.00	NON 99.4%
	5.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways	NON	1.21 %	≤	1.15% (1.10%) ²	NON +0.06pt
	5.2. Taux de courses non réalisées réseau trolleybus	NON	2.30%	≤	0.80%	NON +1.50pt
	5.3. Taux de courses non réalisées réseau autobus	NON	1.03%	≤	0.50%	NON +0.53pt
	6. Evolution des notes BEST	NON	6 indic. sur 6	≥	note 2022	NON 3 sur 6
Objectif 3	Indicateurs financiers					
Assurer une maîtrise financière	7. Ratio de contributions cantonales (hors sillon) (%)	OUI	51.4%	≤	52.4% (48.4%) ³	OUI 100%
	8. Taux de couverture (hors sillon) (%)	OUI	42.2%	≥	41.1% (46.1%) ³	OUI 100%
	9. Coûts/PKR (CHF)	OUI	0.139	≤	0.137 (0.130) ³	OUI 98.5%
Objectif 4	Indicateur environnemental					
Diminuer les impacts environnementaux	10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	NON	38.2%	≥	38.7% (45.9%) ²	NON 98.6%

¹ Explications sur le degré d'atteinte :

- Indicateur soumis à pénalités (3 et 7-8-9) : il existe une marge de tolérance de 5% pour l'atteinte des cibles : 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). En cas de non atteinte, les tpg doivent expliquer les causes de ce résultat et le système de pénalités du CP est alors activé.
- Indicateur non soumis à pénalités (1-2-4-5-6-10) : considéré non-atteint si le résultat n'atteint pas la cible (<100%). Dans ce cas les tpg doivent expliquer les causes de ce résultat mais l'indicateur n'est pas soumis à pénalité.

² Valeur initiale du CP 2020-2024 pour l'année 2023, révisée dans le Rapport d'Etape du 11.12.2022.

³ Modifié après le Rapport d'Etape du 11.12.2022 (version du 14.06.2022), suite au budget 2023 des tpg validé par arrêté du Conseil d'Etat #375-203 du 08.02.2023.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

Les résultats détaillés selon l'annexe 12 du CP (tableaux de suivi des indicateurs) sont présentés en annexe 2 du présent rapport.

Bilan des pénalités

Pour les indicateurs qui sont soumis à des pénalités financières, en cas de non atteinte, les tpg doivent expliquer les causes de ce résultat et le système de pénalités du CP est alors activé, sous réserve de l'application de l'art. 27 al. 1 du Contrat de prestations 2020-2024 :

« Les TPG ne sont pas tenus d'atteindre les valeurs cibles prévues lors de la survenance de cas fortuits, de force majeure (ex. pandémie) ou pour des raisons de sécurité. Il en va de même en cas de grève. Les TPG doivent néanmoins prendre toutes les mesures utiles afin d'assurer une exploitation conforme au présent contrat. »

Voici le bilan selon les résultats 2023 :

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Résultat (R) par rapport à la cible			Degré d'atteinte 2023	Pénalité retenue
		Pas atteint R ≤79%	Partiellement atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥95%		
3.1 Qualité des correspondances LEX, lignes de rabattement	oui	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	100%	0.-
3.2 Qualité des correspondances LEX, horaire de soirée	oui	300'000.-	<u>150'000.-</u>	0.-	92.5%	150'000.-
7 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	100%	0.-
8 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	100%	0.-
9 : Coûts / PKR	non	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	99.3%	0.-
Total des pénalités retenues						150'000.-

L'indicateur 3.2, partiellement atteint, n'est pas lié à un cas de force majeure et est donc en principe soumis à une pénalité de 150'000.- Francs qui doit être versée à l'Etat, conformément à l'article 26 du contrat de prestations.

Toutefois cette situation est soumise à l'appréciation du Conseil d'Etat, en regard des explications données au chapitre suivant à ce sujet. La pénalité due par les tpg, ou tout autre engagement demandé par l'Etat en réaction à ce résultat, seront confirmés par Arrêté du Conseil d'Etat.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

Bilan par indicateur

1. Offre de transport en PKR (Places x km réalisées)

Cible CP révisée 3'440.0 M-PKR ; Résultat 3'337.5 M-PKR → Objectif non-atteint à 97.0%

Offre en hausse de +0.9% par rapport à 2022, et +9.2% par rapport à la référence pré-Covid et pré-Léman-Express 2019, moins que les +18.6% selon la cible CP.

Le résultat est au final à -7.9% de la cible initiale avant révision. Parmi les raisons de cet écart, citons notamment le prolongement du tram de Palettes à la ZIPLO, initialement prévu pour décembre 2021 et reporté à décembre 2023. Les adaptations liées des lignes 22-42-D-L ont aussi été reportées d'une année. Sont également décalés, les prolongements des lignes 7 (Grands-Esserts), 8 (Aéroport-P47), 20 (Veyrier-Tournettes), 21 (Veyrier-Douane). Tout ces reports ont justifié une révision de la cible à -5.1% de sa valeur initiale.

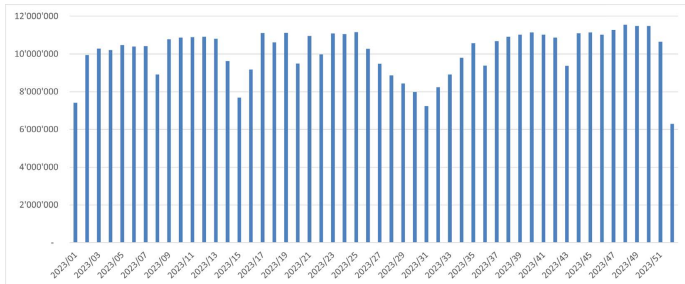
Le résultat n'atteint toutefois pas non plus la cible révisée, avec un écart de -3.0%. Cela est principalement lié aux mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre en lien avec l'absentéisme et la disponibilité des véhicules (suppression de certaines courses de renfort notamment). Les taux de courses non réalisées ont aussi été plus élevés que la cible (cf. indicateur 5) pour les trois modes tramways, trolleybus et autobus, ce qui impacte directement la production kilométrique. Par ailleurs la ligne 90 (Confignon – Evaux-Loisirs) était prévue dans le rapport d'étape mais a aussi été reportée à une date ultérieure.

2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés)

Cible CP 520.0 M-VKM ; Résultat 525.6 M-VKM → Objectif atteint

Les impacts du Covid-19 sur la fréquentation a justifié une révision de la cible à -8.0% de sa valeur initiale. La fréquentation dépasse finalement la cible de 1.2%, et présente une hausse de +9.3% par rapport à 2022 (480.7 M-VKM). Le redressement attendu en lien avec la fin de la pandémie de Covid-19 a eu lieu, même si la valeur atteinte est à -7.0% de la cible initiale, et à -2.3% de la valeur de référence pré-Covid de 2019.

Le graphique ci-dessous des VKM montre la progression au fil des semaines, avec les creux habituels des périodes de vacances. La croissance post-Covid s'est poursuivie de janvier à juin, et s'est plutôt stabilisée sur la fin de l'année.



Résultats par objectif et bilan des pénalités

3.1 Qualité des correspondances LEX, lignes de rabattement (soumis à pénalité)

Cible CP 76.5% ; Résultat 80.39% → Objectif atteint

Cet indicateur mesure, par l'intermédiaire de l'indicateur de performance à l'horaire (ponctualité), la qualité des correspondances des lignes tpg secondaires de rabattement sur une gare du Léman Express. Ni les gares « Intercity » de Genève Cornavin et Genève Aéroport, ni les lignes tpg principales (1-25) ne sont prises en compte.

Malgré un très bon résultat nettement supérieur à la cible, on constate une légère baisse de cet indicateur par rapport à 2022 (80.94% en 2022). La ponctualité globale tpg est en légère baisse par rapport à 2022 (de 74.0% à 73.7%, mais toujours bien au-dessus des 71.7% de 2019), mais la ponctualité spécifique aux correspondances Léman Express reste très satisfaisante et encourageante pour la qualité de service sur l'intermodalité bus-train.

3.2 Qualité des correspondances LEX, horaire de soirée (soumis à pénalité)

Cible CP 81.5% ; Résultat 75.35% → Objectif partiellement atteint à 92.5% ($80\% \leq R \leq 94\%$)

Cet indicateur mesure, par l'intermédiaire de l'indicateur de performance à l'horaire (ponctualité), la qualité des correspondances des lignes tpg avec les trains, aux horaires de soirée seulement (>21h). Toutes les gares Léman Express (inclus Genève Cornavin mais sans Genève-Aéroport) et toutes les lignes TPG sont considérées.

L'indicateur est en baisse par rapport à 2022 (de 76.63% à 75.35%) et pour la deuxième année consécutive, reste en-dessous de la marge de tolérance (cible à 81.50%, seuil d'acceptation de 95% à 77.43%).

La description de l'indicateur (annexe du CP) prévoit que « certains incidents ne pouvant être imputés aux TPG (travaux ou manifestation impactant significativement la fréquentation ou les parcours, cas de force majeure, ...), les journées considérées des lignes touchées ne seront pas prises en compte pour l'atteinte des objectifs (art. 5 du CP). »

Certaines journées ont une valeur très basse (<70% et même 2 fois <60%), toujours en lien avec un événement particulier, par exemple :

- les 18, 19 et 20 mai, avec le spectacle de drones dans la Rade du week-end de l'Ascension ;
- la Fête de la Musique du 23 et 24 juin ;
- la Lake Parade le 15 juillet ;
- la course puis le cortège de l'Escalade les 2 et 10 décembre, par ailleurs jour de l'Etape.

Si l'on fait l'exercice de retirer les 21 « pires » journées de l'année à <70%, l'indicateur reste quand même sous la cible. Il n'y a donc pas de caractère exceptionnel justifiant le cas de force majeure.

L'analyse par mois montre que la cible n'est atteinte qu'en avril (>77.43% avec la tolérance de 5%). Les moins bons mois sont novembre (72.85%) et décembre (74.32%).

Les lignes avec le moins bon score sont les lignes 1-9-25 (< 70%), les lignes 14 et 15 à Cornavin également (< 70%). Mais les lignes de bus/trolleybus 5-6-7-8-9-10-11-19-22-31-41-53-59-71-A-J-K, ainsi que les trams 17 et 18 sont toutes aussi sous la cible de 77.43%. Du « bon » côté de la cible on trouve les lignes 3-12-20-21-23-32-33-35-37-38-42-43-46-50-52-55-57-62-70-72-74.

Les arrêts avec les plus mauvais scores (sous la cible de 77.43%) sont : Genève, Cornavin ; Genève-Eaux-Vives, gare (Bloch & Vadier) ; Genève-Sécheron, gare ; Genève-Champel, gare (Hôpital & Peschier) ; Vernier, gare/Croisette.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

En fin de compte, au niveau des horaires, les scores ont tendance à se dégrader après minuit. Cela est principalement dû à une augmentation des courses en avance, qui sont plus pénalisées que les retards (avance dès 1', retard dès 3'). Il y a d'une part l'impact de la généralisation des « arrêts sur demande » sur le tram, et d'autre part un impact de l'effet « dernière course » (avant le retour au dépôt) qui a souvent tendance à rouler en avance sur l'horaire (plus de 50% des courses en avance sur certaines lignes).

Cette analyse permet d'identifier les mesures à mettre en place pour inverser la dégradation de l'indicateur (d'autant plus que la cible augmente encore à 82.00% pour 2024), notamment :

- Sensibilisation des conducteurs au phénomène de la « dernière course ».
- Calcul des temps de parcours soir+nuit plus serré.

L'exercice a toutefois ses limites : le suivi de cet indicateur met en évidence un dilemme de qualité de service entre horaires harmonisés et ponctualité. Les horaires de soirée sont harmonisés et lissés du lundi au dimanche jours afin de pouvoir proposer aux clients-es des horaires identiques 7 jours sur 7. Mais il y a une grande dispersion des temps de parcours réels en raison des grosses variations de fréquentation (ve+sa soir) et de circulation (di très calme), donc la moyenne retenue n'est pas représentative. Pour améliorer la ponctualité il faudrait réinstaurer des horaires de soirée disparates entre lu-je, ve, sa et di pour mieux correspondre aux réalités par type de jour. Cette solution n'est pas retenue par les tpg pour 2023 et 2024.

De plus, la dispersion des temps, combinée à la généralisation des « arrêts sur demande » sur tout le réseau, génère non seulement des retards mais surtout des avances. Or l'avance (dès 1') est plus pénalisante que le retard (dès 3') dans le calcul de l'indicateur. Pour rappel voici la méthode de calcul utilisée :

« Est considéré comme étant à l'horaire une course se situant entre 3' de retard et 1' d'avance par rapport à l'horaire prévu. La prise en compte de l'horaire se fait au départ de l'arrêt, selon la méthode de calcul TPG habituelle, et ce quel que soit le sens de la correspondance qui doit être pris en compte (véhicule amenant ou recevant). L'hypothèse est qu'un véhicule qui part à l'heure est en principe aussi arrivé à l'heure. »

4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules

Cible CP 17.43 km/h ; Résultat 17.34 km/h → Objectif non atteint à 99.5%

La vitesse commerciale « véhicules », mesurée par véhicule pour l'ensemble des véhicules sur la base des km et temps de conduite, permet d'indiquer le niveau de performance de l'exploitation et des infrastructures de circulation. L'objectif est atteint lorsque la vitesse commerciale est égale ou supérieure à la valeur de l'année précédente.

Elle est globalement en baisse depuis 2020, ces trois années qui ont bénéficié de la baisse de trafic routier générale liée à la période pandémique.

Dans deux des trois zones LMCE (1 et 3, c'est-à-dire « Hors zone »), elle est toujours légèrement supérieure aux valeurs de 2019. La zone 3 se stabilise même entre 2022 et 2023. Par contre elle a baissé sous la valeur de 2019 en zone 2 LMCE. En moyenne pour tout le réseau elle dépasse encore de 0.39 km/h le score 2019 de 16.95 km/h.

4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs

Cible CP 15.00 km/h ; Résultat 14.91 km/h → Objectif non atteint à 99.4%

La vitesse commerciale « voyageurs », reflète la vitesse qui est en moyenne réellement vécue par les clients. Elle est ainsi pondérée selon la fréquentation réelle des véhicules sur le tronçon mesuré. Les tronçons les plus chargés et les heures de pointe auront plus de poids que les tronçons et heures de faible fréquentation. L'objectif est atteint lorsque la vitesse commerciale est égale ou supérieure à la valeur de l'année précédente.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

Elle est globalement en baisse depuis 2020, ces trois années qui ont bénéficié de la baisse de trafic routier générale liée à la période pandémique. Elle s'est très faiblement dégradée pour le tramway (14.74 km/h contre 14.77 km/h en 2022) et les lignes principales d'autobus (14.31 contre 14.33 km/h en 2022), mais de manière un peu plus marquée pour le trolleybus (12.52 contre 12.69 km/h en 2022) et pour l'autobus secondaire (21.27 contre 21.42 km/h en 2022).

Elle est toujours supérieure à la valeur de 2019 : en moyenne pour tout le réseau elle dépasse de 0.31 km/h le score 2019 de 14.60 km/h.

5. Taux de courses non réalisées

Réseau tramways : Cible CP 1.15% ; Résultat 1.21% → Objectif non-atteint à +0.06pt.

Réseau trolleybus : Cible CP 0.80% ; Résultat 2.30% → Objectif non-atteint à +1.50pt.

Réseau autobus : Cible CP 0.50% ; Résultat 1.03% → Objectif non-atteint à +0.53pt

Les trois modes se retrouvent au-delà de la cible. A noter que ceci est principalement lié au manque de disponibilité en terme d'effectifs de conduite, ainsi que de nos véhicules.

Des informations générales sur les aléas liés à la circulation sont fournies au chapitre 2 sous « Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service », et la liste complète des événements marquants est présentée en annexe 1.

6. Evolution des notes BEST

Cible CP 6 indicateurs sur 6 ≥ note 2022 ; Résultat 1 indicateur supérieur, 2 indicateurs égaux, 3 indicateurs inférieurs par rapport à 2022 → Objectif non-atteint

Les résultats de l'étude nous sont parvenus il y a très peu de temps, l'analyse complète n'a pas encore été menée. Un plan d'actions sera établi suite à cette analyse pour renforcer les indicateurs en baisse. Il est à noter que le périmètre est désormais différent avec l'intégration des zones frontalières ce qui peut expliquer certaines différences.

- La satisfaction générale est stable par rapport à 2022 et supérieure au niveau pré-Covid.
- La fiabilité reste stable.
- L'information est en baisse, peut-être liée en partie à la baisse du niveau de service durant la période de manque de conducteurs. Une analyse plus poussée est en cours.
- Le comportement du personnel continue de présenter une satisfaction en hausse.
- La sûreté et sécurité présente une baisse, l'analyse est en cours.
- L'image sociale présente également une baisse, l'analyse est en cours pour déterminer s'il s'agit d'un arrondi ou non.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Satisfaction générale	83	79	73	76	80	80
Fiabilité	75	80	77	79	79	79
Information	65	73	71	72	73	71
Comportement du personnel	80	74	75	74	78	80
Sûreté et sécurité	84	78	78	79	80	78
Image sociale	90	88	79	79	80	79

Les commentaires détaillés à ce sujet sont donnés au chapitre « Satisfaction client ».

Résultats par objectif et bilan des pénalités

7. Ratio de contributions cantonales monétaires (soumis à pénalité)

Objectif atteint. Cible CP 52.4.% ; Résultat 51.4% → Objectif atteint

Explications au chapitre 5.

8. Taux de couverture globale [%] (soumis à pénalité)

Cible CP 41.1% ; Résultat 42.2% → Objectif atteint

Explications au chapitre 5.

9. Coûts de l'offre [CHF/PKR] (soumis à pénalité)

Cible CP 0.137 ; Résultat 0.139 CHF/PKR → Objectif atteint à 98.5% (R ≥95%)

10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique

Cible CP 38.7% ; Résultat 38.2% → Objectif non-atteint à 98.6%

Cet écart relativement minime s'explique principalement par le nombre de courses non-réalisées qui est beaucoup plus important sur les réseaux électriques (tram 1.21% et surtout trolleybus 2.30%) que sur le réseau autobus (1.03%). La ligne 23 en mode électrique « TOSA » qui est comptabilisée sous autobus a elle aussi un nombre élevé de courses non-réalisées (2.57%).

Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Comptabilisé 2020-2023 Consolidé	PPF 2020-2023
	Bâtiments	37'370'155	61'690'000
	Installations Fixes	2'255'942	17'450'000
	Terrains, Bâtiments & Installations Fixes	39'626'097	79'140'000
	Bureautique & Mobilier	134'184	200'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	9'188'700	8'081'000
	Outils, Machines & Installations Autres	794'016	1'350'000
	Equipements, Machines & Autres Immobilisations	10'116'900	9'631'000
	Autobus	957'581	48'800'000
	Trolleybus	26'226'314	32'900'000
	Tramways	56'542'342	70'455'000
	Equipements Embarqués	15'900'049	17'380'000
	Véhicules de Service	2'649'621	4'372'000
	Véhicules & leurs équipements	102'275'907	173'907'000
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	39'031'388	42'855'000
	Immobilisations Incorporelles	39'031'388	42'855'000
	Investissements PFP (hors En-Chardon)	191'050'292	305'533'000

A la fin des quatre premières années du Contrat de Prestations 2020-2024, les investissements réalisés (hors En-Chardon) atteignent 191.1 MCHF, soit -114.5 MCHF vs PFP. Les principales acquisitions de matériel roulant ont eu lieu en 2020 et 2021 et concernent principalement 9 tramways et 23 trolleybus ainsi que des équipements embarqués pour ces nouveaux véhicules et pour remplacer des matériels obsolètes. Sur l'année 2023 ce sont 33.0 MCHF qui ont été investis, notamment dans les bâtiments (bâtiment de l'horloge, luminaires LED, sécurisation bâtiments, etc.) et l'informatique (projet SAP S4, évolution du système de ventes, etc.). Même si de nombreux projets bâtiments ont été réalisés depuis le début du PFP, ils n'atteignent toutefois pas les projections initiales. Au niveau des autobus, le montant est très inférieur aux attentes : l'acquisition de 28 autobus électriques bi-articulés (33.6 MCHF) pour la ligne 4 et de 14 autobus électriques articulés (14.0 MCHF) pour la ligne 22 étaient prévus dans le PFP mais ces projets ont été repoussés. Concernant les tramways, la livraison de 3 unités pour la ligne 15 figurait dans le PFP en 2023 (projet repoussé).

Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET	RÉEL	RÉEL	ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE	CONSOLIDE	CONSOLIDE	Réal vs budget		Réal 2023 vs réel 2022	
	31.12.2023	31.12.2023	31.12.2022	CHF	%	CHF	%
PRODUITS EXPLOITATION							
Revenus de transports	149'779	152'789	142'795	3'010	2.0%	9'994	7.0%
dont revenus de transports UNIRESO	121'140	123'663	116'684	2'503	2.1%	6'779	5.8%
dont revenus de transports Léman Pass	15'562	14'585	12'475	-977	-6.3%	2'110	16.9%
Contributions UNIRESO	41'320	40'871	41'152	-449	-1.1%	-282	-0.7%
Contributions de l'Etat de Genève	277'239	273'982	269'705	-3'257	-1.2%	5'278	2.0%
Contributions de la Confédération	13'275	13'368	12'796	94	0.7%	572	4.5%
Contributions des communes et des Tiers	18'522	19'364	19'071	842	4.5%	292	1.5%
Produits d'exploitation divers	17'060	18'729	18'264	1'649	9.7%	465	2.5%
Total des produits d'exploitation	517'215	519'103	502'783	1'888	0.4%	16'320	3.2%
CHARGES D'EXPLOITATION							
Frais de personnel	282'845	285'633	271'432	2'788	1.0%	14'201	5.2%
Frais de véhicules	38'446	36'857	35'822	-1'590	-4.1%	1'035	2.9%
Frais de bâtiments et installations fixes	24'621	24'078	24'159	-543	-2.2%	-81	-0.3%
Sous-traitance de transport	66'343	64'611	62'874	-1'732	-2.6%	1'737	2.8%
Charges d'exploitation diverses	32'120	34'059	29'034	1'939	6.0%	5'025	17.3%
Dotations aux amortissements	64'028	61'216	60'717	-2'812	-4.4%	499	0.8%
Pertes sur constats et débiteurs	2'444	2'288	5'176	-156	-6.4%	-2'888	-55.8%
Total des charges d'exploitation	510'847	508'741	489'212	-2'106	-0.4%	19'529	4.0%
% des produits	99%	98%	97%				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	6'368	10'362	13'571	3'994	62.7%	-3'209	-23.6%
Produits financiers	507	1'723	1'721	1'216	240.1%	2	0.1%
Charges financières	13'563	14'689	15'113	1'126	8.3%	-424	-2.8%
Résultat financier	-13'057	-12'966	-13'392	91	0.7%	426	3.2%
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	0	19	-258	19		278	-107.5%
RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-6'689	-2'585	-79	4'104	61.4%	-2'506	-3167.5%
Total des produits	517'215	520'845	504'246	3'124	0.6%	16'599	3.3%
Total des charges	524'410	523'430	504'328	-980	-0.2%	19'106	3.8%

Sur l'année 2023, les tpg ont pratiquement réalisé l'offre de transports prévue au budget (-1% en places kilomètres) avec des charges légèrement inférieures aux attentes : -0.2% ; -1.0 MCHF. Les produits ayant été plus élevés qu'escompté (+0.6% ; +3.1 MCHF), le résultat net est meilleur qu'attendu et relativement proche de l'équilibre (-2.6 MCHF en réel pour un budget à -6.7 MCHF). Dans le détail, des économies ont pu être réalisées notamment dans les frais de véhicules, les frais de sous-traitance et les dotations aux amortissements. Des contrats pour la fourniture de l'énergie électrique de traction et du carburant signés avant les hausses de prix ont permis de réaliser d'importantes économies et ainsi de limiter les effets de l'inflation. Au niveau des produits, les bonnes performances des ventes (+2.0% ; +3.0 MCHF vs budget) n'ont pas d'effet positif sur le résultat, les contributions cantonales destinées à compenser les effets de la crise Covid étant réduites du même montant. Par rapport à l'an dernier, les charges progressent avec l'indexation des salaires et les effets de l'inflation (prix du gasoil et frais de sous-traitance). La fréquentation remonte progressivement permettant aux ventes de progresser de +7.0% ou +10.0 MCHF par rapport à 2022. Les effets à long terme de la crise sur les habitudes de mobilité de la population se font toutefois toujours ressentir. Le manque à gagner reste donc important si l'on compare les produits de transports réels 2023 à ceux initialement prévus dans le Plan Financier Pluriannuel : -15.8 MCHF. La structure des produits se trouve ainsi modifiée avec une part de produits propres diminuée au profit des contributions.

5. Bilan des activités

Qualité de service : information voyageurs

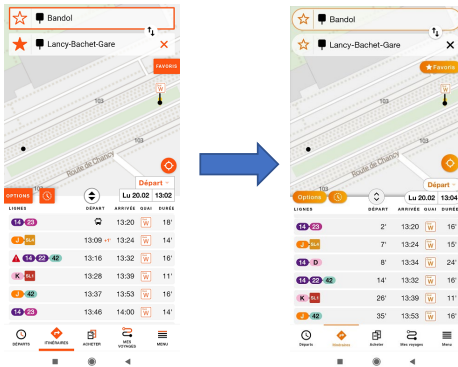
Information voyageurs sur les canaux digitaux

Application tpgPreview

Plusieurs évolutions ont marqué l'année 2023 pour l'application tpgPreview.

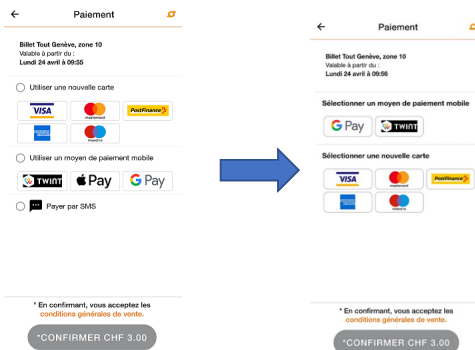
Un premier travail de modernisation a consisté à améliorer l'esthétique des écrans, notamment au niveau des couleurs (le orange vif a fait place à un orange plus clair avec un léger dégradé) avec des boutons et encarts qui s'arrondissent.

Ancienne version et nouvelle version :



Par la suite, la panoplie des moyens de paiement mis à disposition a été élargie dans la version 27 de l'application.

Pages des paiements entre la version 25 et la version 27 :



Bilan des activités

Le mode « invité » de la version 29 permet désormais d'acheter un billet sans devoir se créer un compte tpg. Il devient ainsi possible d'acheter un billet rapidement en indiquant son nom, prénom et adresse email. Le billet est directement reçu sur l'app tpgPreview et par email.


Nouveau mode invité de la version 29 :



Le 30 novembre, l'application change de nom et devient tpg+ avec un nouveau logo.

Elle se positionne comme l'application qui fait + que l'app tpg en proposant l'achat, le SwissPass mobile, les liens vers Webshop, tpgFlex...

Achat de eTickets



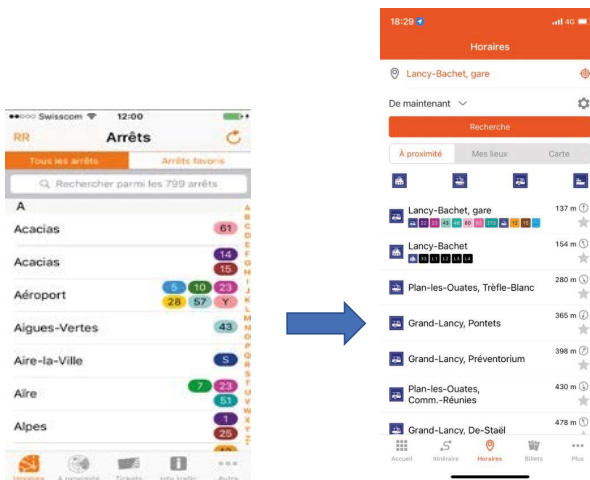
Bilan des activités

L'application tpg se renouvelle

L'application historique tpg a connu une évolution importante fin novembre avec une nouvelle version dévoilée au public.

Créée en 2011, l'app tpg évolue pour répondre à des besoins techniques et aux standards digitaux actuels. La nouvelle version au design repensé offre des services optimisés et facilités, notamment en ce qui concerne l'organisation des déplacements. Il s'agit aussi de s'adapter aux standards nationaux, notamment sur l'information voyageurs afin d'avoir une homogénéité et une cohérence dans l'univers des transports publics en Suisse. Les fonctionnalités principales de l'ancienne version sont conservées.

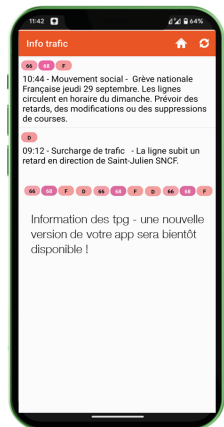
Pages d'accueil de l'ancienne version de tpg et de la nouvelle :



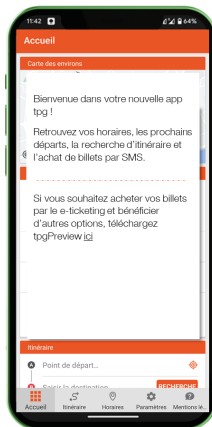
Un plan de communication a accompagné le passage de l'ancienne app vers la nouvelle:

Bilan des activités

- Un message dans l'ancienne application via l'onglet Info trafic annonçant la mise à jour



- Un pop-up d'accueil dans la nouvelle version tpg



- Un tutoriel pour faire ses débuts dans la nouvelle application
- Une page FAQ et une information en page d'accueil dans le site web, ainsi que quelques posts sur les réseaux sociaux
- Des informations sur les écrans embarqués dans les véhicules, sur les écrans de pôle et sur les DATT
- Des cartons suspendus dans les véhicules
- Des envois d'e-mailing à nos clients-es
- Des informations adressées à la presse

Information voyageurs statique

Plans de réseau « AUMi »

L'objectif de ce programme est de faciliter l'utilisation des transports publics dans la région lémanique via une convergence graphique des supports cartographiques.

Le projet « AUMi » est entré dans sa deuxième phase, avec une transformation en programme. En effet, le projet initial, regroupant TPN-NStCN, MBC, TL et les tpg, était géré de manière centrale sous l'égide des tpg. Désormais, chaque entité gère indépendamment le projet de mise à jour des plans de réseaux, avec une gestion centralisée du programme par les tpg, pour assurer l'harmonie d'ensemble. La chefferie de programme a aussi la charge d'inviter de nouvelles compagnies de transports à rejoindre l'initiative et de les accompagner à déployer le projet « AUMi » dans leur structure. En 2023, ce sont pas moins de sept entités qui ont rejoint le programme, à savoir :

- VMCV (Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve)
- TPC (Transports publics du Chablais – Aigle)

Bilan des activités

- Travys (Yverdon-les-Bains et région)
- SMC (Sierre-Montana-Cran)
- TMR (Transports de Martigny et Régions)
- TAC (Transports Annemassiens Collectifs)
- Canton du Valais

Pour les tpg, l'effort de l'année a porté sur l'édition du tout-nouveau plan de réseau nocturne, basé sur la transformation réalisée au 10 décembre 2023. Ce plan se base sur la matrice de structure du plan de réseau diurne.

Les tpg ont aussi développé et publié le tout-nouveau plan de réseau géographique « Grand Genève », intégrant l'intégralité des services tpg, mais aussi les services liés CFF, Lémanis, Mouettes genevoises et Alpbus.

Les plans de réseaux sont déclinés en 12 versions différentes, pour les distributeurs automatiques de titres de transports, les véhicules, le web ou les gares CFF par exemple.

Le programme «AUMi » est toujours suivi et soutenu par l'OFT et l'UITP.



Bilan des activités



Projet « Laniakea » - Développement des nouveaux plans de connexions

Les tpg ont mené une business analyse sur les objets cartographiques géographiques édités en interne et au grand public. Les conclusions ont démontré le besoin de développer un outil central intégrant de l'automatisation pour répondre à différents besoins, allant de l'information voyageurs au développement du réseau, en passant par la formation. Pour établir le cahier des charges dudit outil et lancer l'édition des premiers livrables, le cas d'usage des plans de connexions a été choisi. Ces supports regroupent un grand nombre de données à intégrer, gérer, afficher et hiérarchiser. Ces plans devaient aussi subir une refonte graphique, suite aux évolutions générées par le programme « AUMi » et aux demandes clients de rendre les plans plus lisibles et pertinents.

L'appel d'offre international qui a suivi l'analyse métier a permis de sélectionner le prestataire T-Kartor, qui a œuvré dans les projets mondialement connus et reconnus « Legible London », « Legible New-York » ou encore « Plans Ile-de-France Mobilités ».

Les autres travaux en 2023 ont porté sur :

- Le recensement des données internes tpg et fédérales ;
- La structuration et normalisation de la donnée, en adoptant des standards de données nationaux et internationaux, pour rendre le produit « Laniakea » polyvalent et déployable dans n'importe quelle entreprise de transports en Suisse ;

Bilan des activités

- La refonte visuelle des plans, avec l'établissement d'une nouvelle hiérarchie d'information, l'application des normes fédérales et l'ajustement graphique pour rendre les plans plus accessibles et lisibles ;
- La réalisation de « workshops » voyageurs, d'abord pour collecter les besoins et exigences, puis pour tester les designs développés par T-Kartor et les tpg ;
- La recherche et développement en impression pour délivrer des supports imprimés de haute qualité et résistance ;
- Le développement de la plateforme centralisée en ligne, organisée en instance, permettant de gérer les visuels produits ou en développement ;
- Le déploiement du premier lot de plans, soit environ 250 visuels uniques, aux arrêts tpg.



Événements B2B et réseau

Les exemples présentés dans la suite représentent un échantillon des actions menées par les tpg.

Watches and Wonders

Suite à une première collaboration fructueuse en 2022, La Fondation Watches & Wonders Geneva (anciennement Fondation de la Haute Horlogerie) a renouvelé en 2023 sa confiance aux tpg pour 2023. Un concept d'information global a été imaginé et déployé afin d'accompagner la mobilité autour du salon « Watches & Wonders ».

Le transport des acteurs du monde de l'horlogerie via des navettes mises en place pour l'occasion entre les lieux d'hébergement et Palexpo a été soutenu par une riche information relayée aussi bien aux arrêts desservis que sur les canaux digitaux.

Manifestation Feu Ô lac

Dans un contexte de délais de fabrication très court, nous avons focalisé nos efforts sur les supports nous permettant une exécution rapide et efficace, avec une communication exhaustive sur le site tpg.ch, les applications mobiles, les écrans embarqués et nos écrans de pôles.

Les messages de perturbations étaient accompagnés d'une carte dite « thermique » permettant de mettre en avant de manière schématique et percutante les zones d'arrêts non desservis ainsi que les zones de perturbations.

Plan des services tpg assurés lors de la manifestation Feu Ô Lac
Valable du 18 mai au 20 mai.

Dimanche 21 mai services garantis dès 6h00
(excepté les lignes E et G qui seront impactées)

Soumis aux conditions météorologiques, plus d'information sur tpg.ch.



Triathlon de Genève

Capitalisant sur les développements faites pour « Feu Ô lac », les messages de perturbations déployés les jours J étaient accompagnés d'une carte « thermique » afin de montrer les zones d'arrêts perturbés et non desservis.

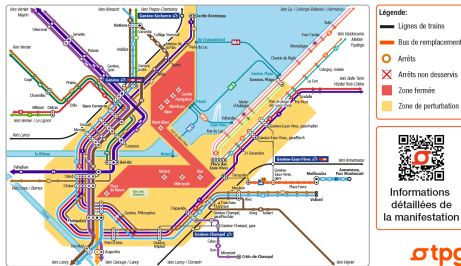
Plan des secteurs perturbés lors de la manifestation La Tour Genève Triathlon du 8 juillet à 04:00 au 9 juillet à 15:00 environ.



Geneva Pride

L'ampleur des perturbations en centre-ville liées à la Geneva Pride le 10 juin a obligé les équipes à élaborer une information générale incluant toutes les lignes impactées. En parallèle, un plan mettant en évidence les zones perturbées et non desservies a permis de montrer de manière simple et compréhensible l'étendue de la desserte tpg ce jour-là. L'écosystème information voyageurs a par ailleurs été mis à jour en continu pendant l'événement.

Plan des services tpg assurés lors de la manifestation Geneva Pride (Marche des fiertés) du 10 juin entre 12h00 et 19h00 environ.



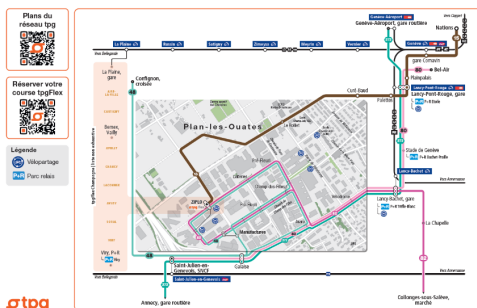
Plans « mobilité » pour le B2B

Afin de répondre à un nouveau besoin émis par les clients B2B des tpg, de nouveaux plans appelés « spider maps » ont été élaborés. L'objectif est de repérer facilement, à l'aide d'un plan géographique, les points de mobilité autour des lieux d'intérêt du client B2B (arrêt de bus, site vélo et auto-partage, parc-relais, etc.). Le plan géographique est accompagné d'une représentation périphérique schématique des services tpg, visant à montrer l'étendue de la desserte des lignes tpg.

Les premiers plans ont été à destination de la zone industrielle de Plan-les-Ouates (ZIPL0) et à la Haute école de gestion à Batelle.

Cet effort s'inscrit dans l'effort d'accompagnement des entreprises genevoises dans l'élaboration de plans d'entreprise de mobilité.

Quelle mobilité autour de la ZIPL0 ?

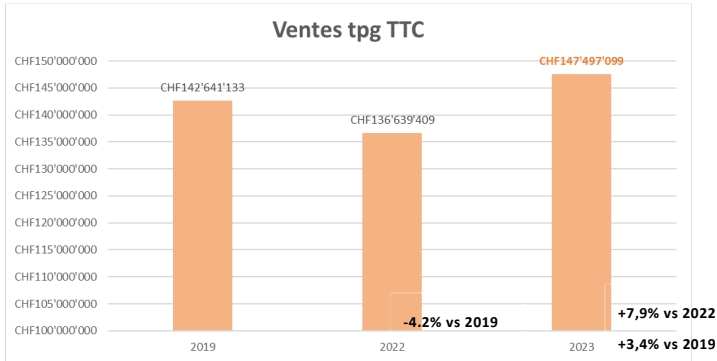


Bilan des activités

Qualité de service : marketing et gestion prix et de produits

Performances des ventes 2023

Les ventes réalisées sur l'année 2023 ont dépassé celles de 2022 de CHF 10.8 mio soit une augmentation de +7,7% pour atteindre un cumul de CHF 147.5 mio.



La décomposition des ventes par communauté tarifaire démontre qu'elles sont toutes en progression. Le périmètre de la zone 10 unireso, principale communauté tarifaire, progresse de 7.3%. Le chiffre d'affaires généré sur Léman Pass permet le complément de croissance sur 2023 avec +15% en comparaison à 2022.

Communauté	2023	vs 2022	vs 2019
Unireso	129'956'835	7.3%	0.3%
Léman Pass	12'652'726	14.4%	61.8%
Local France	1'065'379	15.6%	77.3%
Service Direct	976'150	53.2%	4909.2%
Autres	2'846'009	-0.2%	-38.0%
Total	147'497'099	7.9%	3.4%

« Autres » comporte les recettes accessoires, annulations, remboursements, et non communautaire.

La stratégie marketing et communication de promotion des transports publics auprès des entreprises et des communes combinée à la valorisation de l'utilisation des transports publics pour des besoins travail et loisirs ont permis d'atteindre à nouveau ces performances. Toutes ces actions s'inscrivent dans une démarche globale de changement des comportements mobilité ayant pour objectif d'augmenter la part modale des transports publics.

Les abonnements annuels représentent 38% des ventes 2023 avec une progression de 12% générée par :

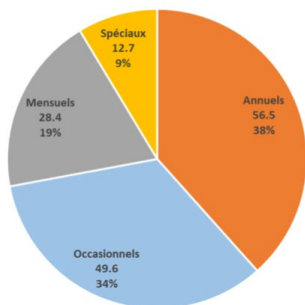
- le recrutement notamment sur la plateforme tpgEvomoov de promotion de la mobilité au sein des entreprises et des communes dont 18% des bénéficiaires sont des nouveaux-elles client-es transport public.
- la démarche marketing d'upselling qui consiste à inciter les détenteurs d'abonnement mensuel et les client-es occasionnel-elles à l'achat d'un abonnement annuel.

Bilan des activités

L'upselling explique la progression moindre (+8%) des abonnements mensuels qui représentent 19% des ventes. L'occasionnel poursuit lui aussi sa progression mais également à un rythme inférieur aux abonnements annuels (+7%).

Ventes 2023 par groupe de produits

en Million chf



Les spéciaux comprennent les abonnements SPC, la Geneva Transport Card (GTC), les réservés (transport privatisé), les abonnements hebdos et les revenus liés aux solutions de mobilité souscrites par des entreprises.

L'ensemble des canaux de distribution sont en hausse, les agences restent le premier canal de distribution en cumul 2023, la forte évolution du webshop de +29.9% vs 2022 confirme qu'il est en passe de devenir le 1^{er} canal de distribution des tpg.

Canaux	2023	vs 2022	vs 2019
Agence	41'232'360	2.5%	-14.8%
Webshop	35'723'946	29.9%	155.6%
DATT	29'662'297	3.8%	-8.0%
SMS	18'178'519	8.6%	10.1%
SAP B2B	12'325'171	-8.5%	-39.7%
Revendeur	9'179'829	-2.8%	-17.1%
Application tpg+	1'194'977	73.2%	12485.3%
Total	147'497'099	7.9%	3.4%

SAP B2B correspond aux facturations réalisées par le pôle B2B (transport réservé, facturation grand compte hors plateforme)

Marketing B-to-C (Clients individuels)

B-to-C - Marketing Produits et services

En termes d'innovation, nous avons lancé en 2023 une première offre multimodale en collaboration avec les vélos libre-service de VéloPartage. L'offre sera reconduite cette année bien que le partenaire ne soit pas encore mûr pour proposer à nos abonné-es des prix encore plus avantageux. Cela explique le succès commercial mitigé de l'expérience. Cette dernière devrait être significativement renforcée cette année grâce à un nouveau modèle d'affaires en cours de négociation. L'année a également été marquée par la mise en place d'un test marché, en collaboration avec le Canton dans le cadre de l'étude sur un pilote fédéral de Mobility Pricing, sur le plan de la consommation occasionnelle en heures creuses ou heures de pointe avec FairtIQ.

B-to-C - Marketing client et communication

Notre démarche marketing-communication est résolument orientée sur la génération de chiffre d'affaires. Le retour sur investissement des campagnes marketing est particulièrement élevé. Le chiffre d'affaires directement généré quantifiable se monte à CHF 28 mio soit 19% du chiffre d'affaires total. Il est en constante évolution +24% par rapport à 2022 malgré le fait que nous nous comparions à une année très dynamique, avec notamment la promotion unireso canton qui avait généré un chiffre d'affaires de plus de CHF 5 mio.

Nos programmes de relation clients consistent en des messages sous forme d'emails ou SMS générés soit par les campagnes marketing, soit par les plateformes de ventes (2'250'000 de messages par année), ainsi qu'en des publications sponsorisées sur les réseaux sociaux.

Les principales actions ont été : l'alerte de renouvellement (CHF 5.67 mio), les montées en gamme (plus de CHF 5 mio, 15% des abonnés annuels), la rentrée d'hiver (CHF 2.77 mio), le renouvellement des abonnements de la promotion canton 2022 (CHF 3.3 mio), les achats de mots clé sur internet (Search Engine Advertising : CHF 7.7 mio), la rentrée d'automne (CHF 8.85 mio), les campagnes de mise en avant des participations financières des communes.

Nos trois principaux leviers de génération de chiffre d'affaire sont : l'acquisition de nouveaux-elles client-es, la rétention de client-es avec la maximisation de leur valeur-vie (Customer Lifetime Value) et finalement la conversion des meilleurs client-es en ambassadeur-trices de la mobilité durable.

Le programme d'acquisition consiste principalement en campagnes mass-média et leur déclinaisons sur les différents vecteurs de références (presse, véhicules tpg et réseaux sociaux). Dans ce cadre, il s'agit d'établir un niveau de connaissance de notre offre de façon à orienter tout prospect vers des contenus plus personnalisés en suggérant, puis en incitant à l'achat. Le processus d'acquisition génère 19% de notre base de clientèle. Il est également utilisé afin de convertir des client-es occasionnel-elles en client-es abonné-es (9%), ainsi que pour reconverter des client-es dormant-es (abonnement échu depuis 3 mois) ou perdu-es (abonnement échu depuis 13 mois). Nos campagnes argumentent principalement sur le faible coût des transports publics et les nombreuses aides financières des communes. Il s'agit de l'incitatif le plus puissant à la conversion et au changement des habitudes de mobilité.

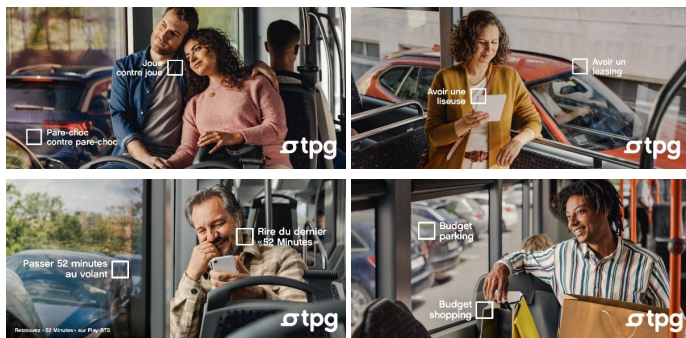
Bilan des activités

Sur le plan de la rétention, notre dispositif génère un taux de fidélisation de 72%, ce qui est considéré comme un bon taux dans les références de la grande distribution. Il consiste d'abord à promouvoir le renouvellement des abonnements par les alertes de renouvellement, puis l'utilisation par réflexe des transports publics (programme de loisirs et utilisation de la mobilité durable). Après avoir établi un premier lien relationnel avec nos client-es, nous leur proposons des messages personnalisés les aidant dans le choix des produits ou services les plus adaptés à leurs besoins et qu'ils ne connaissaient pas nécessairement : Offres Duo et Famille - Carte junior et Carte enfant accompagné - L'achat d'un abonnement de vélo en libre-service - Le passage d'une consommation occasionnelle à un abonnement permet de faire des économies importantes dès 4 déplacements en transports public par semaine. Afin de renforcer la valeur-perçue de nos produits et services, nous intégrons naturellement les avantages de prix proposés par les communes dans le cadre de leur promotion du transport public (démarche tpgEvomoov). Finalement depuis fin 2022, nous y intégrons également les loisirs, l'un des principaux motif des besoins de mobilité.

Il est important de souligner que le succès des programmes déjà établis dépassent largement nos espérances. Le retours sur investissements sont supérieurs aux benchmarks des meilleures pratiques. Nous y accordons une importance stratégique dans le cadre du déploiement du nouveau CRM SAP et de l'outil associé de relation client et prospect : Emarsys.

B-to-C - Campagne de communication Versus

En 2023, les Genevois et les Genevoises ont été invités à choisir entre deux affirmations et ainsi réfléchir à leur consommation de mobilité. Chaque phase de la campagne était axée sur deux thèmes phares : les bouchons et l'argent.



En ce début d'année, deux nouveaux visuels sont venus compléter cette campagne.



Cette campagne, qui inspire de nombreux feedbacks notamment au sein de la branche, intéresse fortement les opérateurs de toute la Suisse. Ainsi, Jenoe Shulepov Bucher, responsable communication tpg, a été invité à présenter la genèse de cette campagne devant les cadres de l'Union des transports publics le 13 mars 2024.

B-to-C Plateformes digitales

L'évolution de nos systèmes de vente vers les besoins sans cesse croissants de notre clientèle pour des produits et services digitaux est un vrai succès. Notre dispositif de vente comprend la boutique en ligne du webshop (24% du chiffre d'affaire), nos applications (1%), les SMS (13%), ainsi que les distributeurs automatique de billets (20%).

Depuis le mois de septembre, le webshop est devenu le premier canal de ventes (analyse sur la période septembre – décembre 2023). Ce dernier fait l'objet de nouveaux développements et d'améliorations permanentes.

Fin 2023, la gestion de l'obsolescence de l'application historique tpg a abouti par la mise à disposition de deux applications pour nos utilisateur-trices. L'une, tpg en remplacement de l'application historique et la seconde, tpg+ en repositionnement de l'application tpgPreview. Elles connectent les voyageurs du Grand Genève à toute l'information voyageurs nécessaire pour effectuer un voyage confortable. Ces 2 applications se différencient par les services proposés :



Cette transition de l'application historique tpg est une réussite, les réclamations représentent un très faible taux de 0.006% par rapport au nombre d'utilisateur-trice unique. De plus, 40% de ces demandes sont de l'assistance de la prise en main de la nouvelle application.

Nos deux applications accueillent aujourd'hui environ 80 000 utilisateur-trices/jour :

- 80% de nos utilisateur-trices sur tpg
- 20% sur tpg+

Sous l'angle des performances commerciales, pendant l'année 2023 les ventes de tpg+ (ex tpgPreview) ont progressé de 72% par rapport à 2022 pour atteindre les CHF 1,2 mio au cumul.

De plus, les résultats de l'enquête Best 2023 mandatée par le Canton affiche un bon taux de satisfaction de 71% pour l'information voyageurs.

Le site internet tpg.ch a également bénéficié en 2023 d'une nouvelle fonctionnalité. Nous avons mis en ligne une nouvelle section loisirs. En soutien de la stratégie cantonale, les tpg souhaitent promouvoir les transports publics auprès de la population du Grand Genève en liant la chaîne de mobilité à la raison des besoins de mobilité, qui sont dans 60% des cas directement les loisirs.

Dans ce contexte, nous nous sommes associés à Loisirs.ch, la référence romande pour les loisirs, la gastronomie et la culture pour créer cette nouvelle section sur notre site tpg.ch :

<https://www.tpg.ch/fr/liste-des-loisirs>

Cette dernière est directement alimentée par un flux dynamique qui associe chaque proposition de loisirs à la recherche d'itinéraire et aux arrêts les plus proches pour inciter à l'utilisation des transports publics. Les activités seront mises à jour régulièrement afin de faire vivre cette section en fonction des saisons et temps fort du Grand Genève.

Bilan des activités

The screenshot displays the tpg website interface. At the top, there is a navigation bar with the tpg logo and links for 'Entreprises', 'Collectivités', 'Carrière', and 'Contact'. Below this is a search bar and a 'Voyager' button. The main content area features a large banner with a cityscape and a fountain, overlaid with a 'Planifiez votre voyage avec nous' form. Below the banner are three featured articles: 'Abonnements', 'Billets & Cartes journalières', and 'SwissPass, la clé de votre mobilité'. A 'Blog entreprise' section follows with two more articles. At the bottom, a 'Sortir à Genève' section is highlighted with a red border, showing a grid of six book covers: 'Les romans', 'Fête de l'Écluse', 'Genève Sportive', 'Le bon de la Bible', 'The Bowling', and 'Fête d'Automne de Genève'.

Préambule au marketing B-to-B et B-to-G

tpgEvomoov est la démarche de promotion du transport public mise à disposition des entreprises et des communes grâce à une plateforme digitale. Elle permet l'octroi d'une aide au financement des abonnements de transport public. 47 communes et 107 entreprises sont utilisatrices de cette plateforme.

CHF 23,5 mio de chiffre d'affaire ont été réalisés sur les abonnements annuels en 2023 grâce aux CHF 11 mio d'aides que les communes et les entreprises ont mis à disposition de leurs habitant-es et collaborateur-trices. Les montants moyens des aides sont de CHF 407 pour les collaborateur-trices des entreprises et CHF 131 pour les habitant-es des communes qui promeuvent le transport public. Ce sont 53'000 bénéficiaires qui ont souscrits un abonnement annuel de transport public grâce à cette démarche dont plus de 18% sont des nouveaux-elles client-es transport public.

Marketing B-to-G (communes et institutions)

B-to-G produits et services

L'année 2023 a permis de définir une nouvelle proposition de valeur à destination des communes qui va être prochainement déployée. A l'instar de la démarche tpgEvomoov d'accompagnement des entreprises, un service « stratégie de mobilité communale » va être proposé aux communes. Il va permettre de proposer un nouvel outil qui facilitera pour les communes la compréhension des habitudes et besoins de déplacement de leurs habitant-es (via un questionnaire digital dont découlera un rapport de mobilité communal). Des actions en mobilité en phase avec les besoins et attentes identifiées seront proposées. Ensuite, afin de garantir une utilisation optimale, une campagne d'incitation accompagnera le déploiement de ces solutions pour optimiser le retour sur les investissements effectués. Nous lancerons, en 2024, un premier pilote avec une commune genevoise qui désire être associée à cette nouvelle démarche innovante.

B-to-G Plateforme digitale B2G

Sur le plan digitale, l'année 2023 a permis de faire évoluer la plateforme tpgEvomoov avec des nouvelles fonctionnalités demandées par les communes :

- mise en place d'une connexion API (passerelle d'échange de données) avec l'ACG (association des communes genevoises) pour faciliter la validation par les communes des demandes de subventions des résident-es éligibles à ces dernières. Cette évolution facilite le travail des communes ainsi que le parcours utilisateur des habitant-es sur le webshop des tpg.
- développement de la fonctionnalité « justificatifs de résidence », indispensable aux collectivités françaises pour mettre en place la participation. En répondant à ce besoin, les tpg permettent donc aussi aux communes et agglomérations frontalières de capitaliser sur la démarche tpgEvomoov pour la promotion des transports publics auprès de leurs habitant-es. Suite à la mise en place de cette nouvelle fonctionnalité, l'agglomération de Gex subventionne intégralement les abonnements de certain-es élèves habitant proche des arrêts tpg, et la commune de Divonne a mis en place des subventions pour certaines catégories d'habitant-es.

Par ailleurs, le pôle B2G a poursuivi, pour les opérateurs de transport du Grand Genève (tpg, TAC, TPN, GLCT et Lémanis) ainsi que pour le canton de Vaud et de Genève, le développement de la plateforme « Enquête O-D ». Cette plateforme permet de compiler et visualiser toutes les données de l'enquête Origine-Destination du Grand Genève. Cette enquête, qui a pour but de comprendre les déplacements des habitant-es du Grand Genève (par exemple pour améliorer le maillage des transports publics ou encore leurs infrastructures), avait été pilotée par les tpg en 2022. Pour rappel, ce sont près de 200'000 trajets qui ont été récoltés via cette enquête, soit la plus grande enquête O-D réalisée à ce jour sur le Grand Genève. Cette solution est désormais proposée aux autres régions suisses pour mener des enquêtes sur leur territoire.

Qualité de service : Ventes B-to-C (ventes physiques)

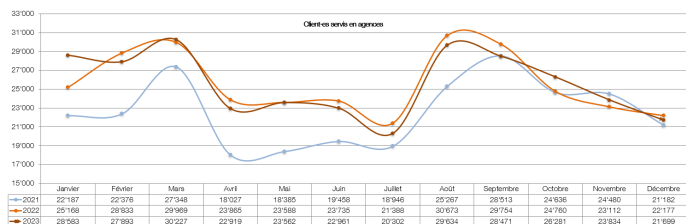
La situation globale des ventes en agences physiques s'est stabilisée en 2023, avec un chiffre d'affaires en léger recul de 2% par rapport à l'année précédente. La fréquentation reste, quant à elle, sensiblement la même qu'en 2022, avec une baisse de 0,2 %. Pour autant, les canaux numériques continuent leur ascension et on observe un changement, prévu, où les interactions en face-à-face évoluent vers une expérience plus axée sur le service clientèle.

Les agences tpg se dirigent ainsi vers des centres proposant des produits complémentaires et pouvant consacrer davantage de temps aux conseils et à la gestion des demandes d'assistance. Cette transition vers le service renforce notre engagement à répondre aux besoins de la clientèle, en offrant une valeur ajoutée pour les actions qui ne peuvent être réalisées en ligne et pour les personnes moins à l'aise avec la technologie.

Les agences ont déjà identifié les activités multiservices et ont lancé un processus d'évolution en commençant par renforcer la polyvalence du personnel vers les services du centre de contact clientèle. En même temps, nous explorons et exploitons des possibilités d'élargir notre offre de produits en intégrant des solutions de mobilité et en élargissant la sélection d'articles du Service Direct pour enrichir l'offre existante.

A l'instar des années précédentes, une action de contrôle qualité par le biais de visites mystères a été conduite par un partenaire externe. Avec un Net Promoter Score (NPS) de 24,4, les résultats du canal agences dépassent l'objectif fixé à 20 points NPS et sont en amélioration de +2.2 points par rapport à 2022.

Agences



Ventes d'abonnements pour vélopartage - Donkey Republic

Entre les mois d'avril et octobre, une promotion de la nouvelle offre de mobilité combinée en partenariat avec Donkey Republic a été mis en place, permettant la mise à disposition de vélos en libre-service à Genève.

Afin de soutenir l'action en question, une incentive a été lancée au sein des agences pour les meilleur-es vendeurs-euses des produits proposés.



Introduction à la vente de la Carte Junior et enfants accompagnée

Attendues avec impatience, la carte Junior et la carte enfants accompagnés sont proposées à la vente par les tpg. C'est une excellente nouvelle qui permet dorénavant d'offrir des solutions lors de voyages en famille avec des enfants de moins de 16 ans. Ces offres ont reçu un beau succès dès leur lancement, que ce soit par la clientèle et également de la part du personnel de vente, très enthousiaste de proposer ces nouveaux produits !

Promotion de 50 CHF pour les membres du TCS Genève

Le Touring Club Suisse (TCS) à Genève recense 145'000 membres. Bien que l'organisation mette l'accent sur l'automobile, elle s'intéresse également aux problématiques de mobilité durable. À cet effet, le TCS s'est associé aux tpg pour encourager la multimodalité au sein de ses membres. Dans le cadre de cette collaboration, une initiative spéciale a été lancée, offrant une réduction de CHF 50.- sur tout nouvel abonnement incluant la zone 10 (canton de Genève) unireso, valable du 25 mai au 31 juillet 2023.

Tpg on Tour

L'agence mobile a sillonné le canton de Genève dans le cadre du « tpg on tour 2023 » et effectué un service de ventes de proximité dans 9 communes. Le concept et le service fourni sont toujours autant appréciés par la clientèle qui réagit positivement à la vue de ce point de vente itinérant.

Cette action a été prolongée en septembre dans le cadre de la rentrée universitaire. L'unité mobile placée sur le campus universitaire a été chaleureusement accueillie par le public, une tradition établie depuis 2010.



En termes de fréquentation et de chiffre d'affaires, les résultats sont stables par rapport aux années précédentes. Ce résultat est tout à fait honorable, compte tenu de la croissance rapide des achats d'abonnements en ligne parmi la clientèle « Jeune ».

Pop-Up Store



Un Pop-Up Store a été déployé stratégiquement dans le grand magasin Manor, une semaine avant la rentrée des classes, pour une période de trois semaines. L'objectif était d'augmenter le chiffre d'affaires, de nous rapprocher de notre clientèle cible en renforçant notre visibilité au sein de l'espace dédié à la rentrée scolaire et soulager les agences fixes pendant cette période de forte affluence.

En offrant une expérience de proximité, nous avons pu nous positionner au cœur du lieu où nos clients effectuent leurs achats.

Accueil nouveaux arrivants Ville de Genève



Lors de la cérémonie d'accueil des nouveaux habitants de la Ville de Genève, qui s'est tenue au Victoria Hall le 23 septembre, nous avons déployé un stand d'information dédié aux tpg.

Nous avons pris à cœur de fournir des informations complètes et pertinentes sur le réseau de transports en commun ainsi que sur les tarifs, répondant ainsi aux attentes des participant-es et des organisateur-trices.

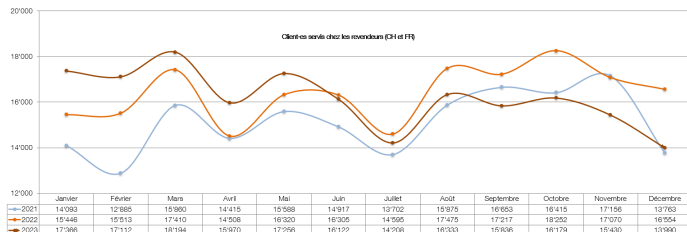
L'accueil chaleureux et la qualité des échanges ont été soulignés, renforçant ainsi l'engagement de notre équipe à servir la communauté et à faciliter la transition des nouveaux arrivants dans leur nouvelle ville.

Animation de ventes à l'Institut Florimont

À la demande de l'Institut Florimont, l'agence mobile tpg a été déployée le 14 octobre à l'occasion de leur journée « portes ouvertes ». Cette action a permis de faire connaître les offres et les services tpg à la grande satisfaction des personnes présentes et des représentant-es de l'Institut.

Bilan des activités

Revendeurs



A fin 2023 le réseau revendeurs était composé de 119 points de vente, dont 18 situés dans le Genevois français. La fréquentation de ce canal de vente est restée stable le premier semestre avec une tendance haussière au regard de 2021 et 2022. Malgré ceci, on constate un fléchissement lors du deuxième semestre qui peut être mis en lien direct avec le report de la clientèle sur le Webshop tpg.

Pour autant, la réactivation de tous les projets qui avaient été suspendus entre 2020 et 2022 a apporté une dynamique favorable tout au long de l'année 2023. Cela a marqué une étape significative dans le renforcement des activités de soutien au réseau, dans l'amélioration des outils fournis aux partenaires et dans l'amélioration de la qualité du service à la clientèle. En parallèle, nous avons poursuivi nos efforts d'extension.

Projet cartographie revendeurs tpg

Une nouvelle cartographie revendeurs a été déployée le 26 juin sur le site internet tpg.

Cette mise à jour apporte une expérience utilisateur améliorée, avec des fonctionnalités avancées et une interface intuitive, notamment :



1. Recherche simplifiée : Les revendeurs sont localisés dans le canton de Genève et le Genevois français sur la base du positionnement géographique
2. Informations enrichies : Les articles disponibles (ou pas) à la vente sont consultables en cliquant sur le pictogramme d'un point de vente
3. Statut : Grâce aux pictogrammes il est possible d'identifier d'un coup d'œil la typologie des revendeurs, ainsi que les fermetures temporaires (par exemple en raison de travaux)

Projet boutique pour commande matériel revendeurs



Après huit mois d'efforts soutenus et de formation sur le terrain, la transition vers la digitalisation des commandes des revendeurs a été déployée.

Ce nouveau processus a été rendu possible grâce à la mise à disposition de la plateforme de commande en ligne nommée W2P. Désormais, les partenaires ont la possibilité de passer des commandes à tout moment et de manière flexible.

Bilan des activités

Démarche vise également à promouvoir le développement durable en éliminant toute utilisation de documents papier concernant les commandes de matériel et de consommables dans le service des Opérations Ventes.

Projet système de vente revendeur su Smartphone

Le système de vente des revendeurs a été modernisé et intégré dans un téléphone portable, remplaçant ainsi l'ancien terminal de vente basé sur une tablette.

Cette amélioration importante marque un progrès notable pour toutes les parties impliquées. Elle offre notamment un outil compact et peu encombrant qui facilite l'adhésion des partenaires lors du démarchage, permet des interventions à distance pour le support informatique, réduisant les coûts d'achat et de fonctionnement.



Extension du réseau revendeurs



Ouverture d'un point de vente tpg à la maison de la Mobilité de Thonon, le 9 août.

A noter que l'inauguration opportune de ce point de vente stratégique juste avant la rentrée scolaire vise à répondre efficacement aux besoins des client-es et à capter une part importante du marché dès le début de la saison.

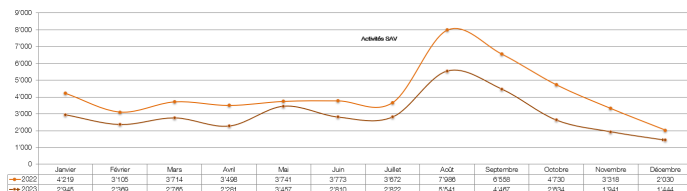
A noter qu'il s'agit des premiers partenaires revendeurs tpg à réaliser des ventes de type Origine/Destination et à délivrer des titres de transport pour les lignes Alpbus 271, 273 et 274.

Extension des points de vente tpg en zone 250 (périmètre GLCT)

Depuis l'Etape de décembre 2023, le point de vente tpg situé à Gex peut désormais vendre des billets, cartes et abonnements pour les trajets entre Gex et Coppet, ainsi que Gex et Nyon.

Cette initiative offre tout d'abord des avantages significatifs pour la clientèle, qui peut à présent acquérir des titres de transport via des points de vente de proximité sur les lignes desservant la zone 250 et pour les trajets spécifiés. Elle permet d'élargir notre périmètre d'action en vue de l'établissement d'un point de vente à Coppet pour la vente des titres LémanPass.

Service après-ventes (SAV)



Les hotlines ont connu des fluctuations mineures du nombre d'appels entrants, avec une légère diminution par rapport à l'année précédente. L'introduction de la plateforme « W2P » revendeurs, permettant les commandes en ligne, a contribué à diminuer le nombre d'appels de la part de ces partenaires.

Le SAV digital a recensé des variations, en lien notamment avec une augmentation des dysfonctionnements de paiement, des problèmes de login et des fluctuations dans les demandes de renouvellement des cartes SwissPass, qui ont montré une tendance à la baisse au fil du temps.

Bilan des activités

2023 marque l'introduction du canal Fairtiq aux tpg qui s'est avérée être un succès du point de vue du SAV. La qualité du produit et des outils de gestion sont à relever, tout comme la disponibilité des réponses standardisées grâce à un système automatisée capable de traduire les messages en fonction de la langue de dialogue de la clientèle.



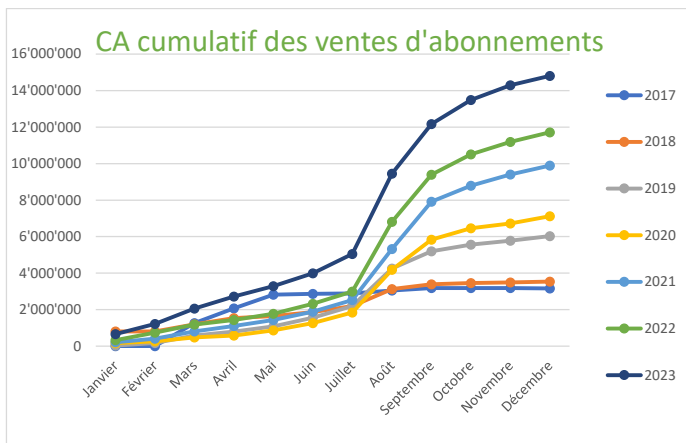
Lors du bilan du mois de juin, le SAV tpg a obtenu le meilleur classement parmi les partenaires suisses en termes de satisfaction client, avec un taux de 96,4% (analyse des retours fournis par Fairtiq).

Qualité de service : Ventes B-to-B (communes et entreprises)

Institutions communes

En 2023, Quarante et une communes genevoises sur quarante-cinq ont accepté d'utiliser la plateforme tpgCommunes pour contribuer à l'essor du transport public et soutiennent le développement durable auprès de leurs concitoyens, en leur offrant des participations financières pour l'achat d'un abonnement unireso. Elles seront 43 en 2024 puis avec Laconnex et Soral viennent de signer un contrat de partenariat. L'année 2023 a été une année pendant laquelle nombreuses communes ont décidé d'étendre la durée de leur actions promotionnelles. Les administrations ont réalisé l'importance de couvrir l'entièreté de l'année et d'offrir à leurs citoyens cette alternative. Mais pas que, puisque le montant de leur participation financière a aussi évolué en fonction des cibles (senior, adultes, juniors). Cette année encore, la progression du chiffre d'affaires des ventes d'abonnements, liées à une participation financière des communes, a été spectaculaire puisque elle a atteint la somme de CHF 3'090'000.00 (+26.34%) pour atteindre CHF 14'800'936.00, représentant la vente de 36'808 abonnements unireso. Il est à relever l'action d'ampleur réalisée par la commune de Plan-les-Ouates qui a fait le choix d'offrir une participation financière de CHF 300.- à l'ensemble de ses résidents. Les résultats de cette action sont éloquentes puisqu'à fin 2023, 59% des abonnés annuels de cette commune sont de nouveaux abonnés annuels. A nouveau, le rapport annuel établi à la fin de chaque exercice est très attendu par les autorités communale. L'augmentation de ce chiffre d'affaires est essentiellement le fait que des communes sont toujours plus partisanses d'offrir à leur citoyens (juniors, seniors, actifs) des participations financières toujours plus importante pour créer cette envie de laisser sa voiture chez soi la semaine.

2023 est aussi l'année de l'ouverture vers la France puisque la première action a été menée avec une agglomération française qui a offert l'abonnement annuel à l'ensemble des scolaires de certains établissements. Dès 2024, des partenariat débiteront avec au moins 2 communes françaises.



Bilan des activités

Partenariats - Grand-Comptes

Spécialement conçu pour accompagner les changements d'habitudes en matière de déplacement, tpgEvomoov dévoile la richesse de l'écosystème de la mobilité dans le Grand Genève, pour encourager la variété des modes de transport auprès des collaborateurs-trices d'entreprises. L'année 2023 a été celle des premiers contrats signés en faveur de cette plateforme digitale de mobilité multimodale pour de moyennes et grandes entreprises. L'expertise acquise en 2022 a porté ses fruits puisque les premiers résultats quantitatifs et qualitatifs ont été salués par nos clients durant cette année.

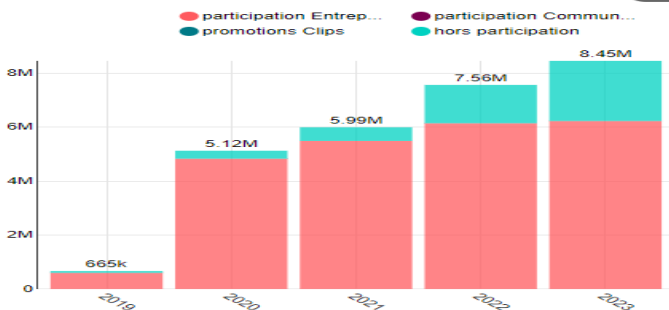
Module « Stratégie de mobilité »

Quatre entreprises ont souscrits à ce module dans le but de prendre une position forte en faveur de l'environnement, de contribuer au respect des engagements du plan climat cantonal Genève 2030, en terme d'exemplarité ou d'attractivité de l'entreprise et pour soutenir une image de marque renforcée. Elles ont aussi déployé des actions de communications ciblées pour faire participer le maximum de collaborateurs au diagnostic de base et contribué aux interactions continue avec leur personnel. Dans l'ensemble de ces entreprises, les collaborateurs-trices sont extrêmement satisfaits des propositions d'actions dans le domaine de la mobilité (vélopartage, parking ponctuelle, participations financières à l'achat d'abonnement annuel, stand de réparation vélo, etc.). Notre experte en mobilité participe à l'élaboration de ces propositions avec, très souvent, un comité de mobilité constitué de divers représentants de l'entreprise. Le chiffre d'affaires engendré par l'ensemble des prestations de mobilité s'élève cette année à CHF 275'657.50, toutes prestations confondues. Il s'agit là de montants bruts.

Module « Participations financières »

L'année 2023 a permis de consolider nos ventes d'abonnements au travers de la plateformes tpgEvomoov pour un montant s'élevant à CHF 8'477'105.00, avec une progression de 11.9% par rapport à l'année dernière. Six nouvelles entreprises ont signé un partenariat. Les actions ciblées et menées par les chargés de clientèle auprès des entreprises partenaire ont permis de développer un uspeeling dynamique. En effet, les résultats ont été à la hauteur de nos attentes puisque les ventes des abonnements modulables des CFF et ceux de la ligne 272-274 de Alpbüs ont progressé respectivement de 102.83 % et 154.10%. A noter aussi, l'accompagnement de l'Hospice général et du Service des prestations complémentaires dans la digitalisation de leur documentation dédié à leur bénéficiaires, en plusieurs étapes. En février 2024, ces derniers pourront acheter directement et définitivement leur abonnement via le webshop, en remplacement de leur passage en agence.

Bilan des activités

Montant par type de participation en devise d'achat 4**Module « vélopartage »**

Nous avons introduit dans notre panier de prestations de mobilité, pour la première année, le vélopartage en juillet 2023. Après une action EarlyBird en juillet 2023, dédiée à la découverte de la petite reine auprès des entreprises, trois entreprises se sont engagées pour diverses durées pour un chiffre d'affaires total de CHF 95'000.00.

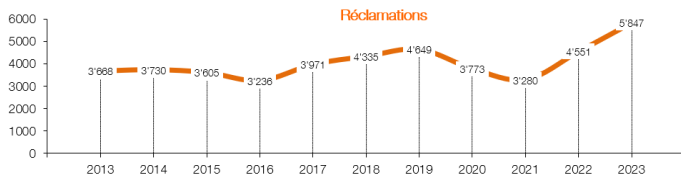
Support-vente

Notre service dédié au support à la clientèle B2B a été sollicité durant l'année entière pour répondre aux divers besoins et demande de nos clients. La plus importante a été la coordination de l'événement Watches and Wonder avec l'intervention de différents services de l'Exploitation et de l'information voyageurs. D'autre part, la participation à la digitalisation des produits « billets forfaitaires » et « abonnement de paiements échelonnés » a permis et va permettre une réduction significative de documents administratifs échangés.

Bilan des activités

Qualité de service : réclamations

Années	Nbre de voyageurs transportés	Nbre de réclamations	Variation vs année précédente	Nbre de réclamations par million de voyageurs transportés
2023	216'078'548	5'847	28.5%	27
2022	196'783'163	4'551	38.8%	23.1
2021	162'192'108	3'280	-13.1%	20.2
2020	146'732'626	3'773	-18.8%	25.7
2019	219'362'774	4'649	7.3%	21.2
2018	213'382'218	4'335	9.2%	20.3
2017	210'704'429	3'971	22.7%	18.8
2016	207'368'038	3'236	-10.2%	15.6



La hausse de fréquentation amorcée en 2021 et 2022 se confirme avec un niveau comparable à celui enregistré avant la crise sanitaire.

En parallèle, Le nombre brut de réclamations ne cesse de progresser depuis la levée des dernières mesures sanitaires et rapporté au nombre de voyageur-euses transporté-es dénote d'un degré d'insatisfaction en forte progression. L'indice obtenu de près de 6 points supérieur à celui atteint en 2019 reste toutefois de 2 points inférieur à celui atteint en 2011, lors de l'introduction du réseau de tram à trois lignes.

Il est à relever un pic de 1061 réclamations en décembre alors que la moyenne se situe pour cet exercice aux alentours de 435 réclamations par mois. Le dernier mois de l'année a été fortement affecté par des conditions de circulation difficiles et les nouveautés introduites à l'étape de décembre, avec un retentissement très important sur les doléances pointant la fiabilité horaire, l'information voyageurs délivrée et la nouvelle offre de transport déployée.

En dépit de cette évolution, l'objectif de répondre à 90% des réclamations dans un délai de 7 jours, afin d'offrir à la clientèle un service réactif dans la prise charge et le traitement du mécontentement exprimé n'a pas été compromis, avec un résultat annuel de 5 points supérieur à l'objectif fixé.

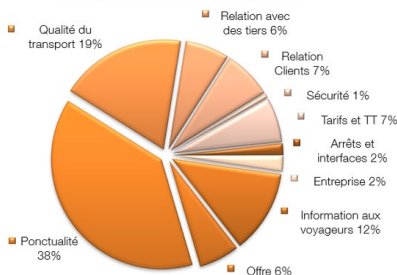
Pour faire face à cet afflux d'activité, le centre de contacts clientèle bénéficie des adaptations organisationnelles anticipées ces deux dernières années, en raison de la diversification des domaines d'intervention découlant notamment de la montée en puissance de la digitalisation.

Bilan des activités

Un fonctionnement de ce secteur, désormais en deux groupes, l'un orienté tarification, assistance sur les canaux de distribution & outils digitaux et l'autre axé sur l'offre de transport & les prestations permet d'équilibrer les ressources et de sécuriser un traitement efficient des réclamations, avec chaque fois que cela est possible un contact téléphonique privilégié, pour personnaliser la relation et gagner en exhaustivité dans l'apport d'explications, d'alternatives ou de solutions.

	2019	2022	2023	Evolution 2019-2023	Evolution 2022-2023
Total réclamations	4'649	4'551	5'847	25.8%	28.5%
Ponctualité	1'503	1'409	2'250	49.7%	59.7%
Qualité du transport	855	869	1'085	26.9%	24.9%
Information aux voyageurs	573	471	714	24.6%	51.6%
Relation Clients	377	345	418	10.9%	21.2%
Tarifs et TT	469	526	384	-18.1%	-27%
Relation avec des tiers	426	401	378	-11.3%	-5.7%
Offre	241	202	350	45.2%	73.3%
Entreprise	105	221	135	28.6%	-38.9%
Arrêts et interfaces	83	69	95	14.5%	37.7%
Sécurité	17	38	38	123.5%	0%

Répartition des réclamations 2023



La plupart des thématiques se dégradent soit en comparaison avec l'exercice précédent soit par rapport à 2019, toujours considérée comme année de référence.

Les deux préoccupations majeures de la clientèle restent identiques. Tout au long de l'année la « Ponctualité » est arrivée en tête et la « Qualité du transport » a occupé la deuxième place jusqu'à la fin du mois de novembre. Deux phénomènes, l'un de société et l'autre météorologique ont contribué à la détérioration de ces deux thèmes plus que d'ordinaire, en renforçant les motifs d'insatisfaction habituellement partagés.

Bilan des activités

« L'information au voyageurs », cruciale pour une mobilité facilitée et figurant régulièrement dans ce top 3, le réintègre cette année.

L'évolution des thèmes « Sécurité » et « Offre » ont pour leur part enregistré de fortes variations et nécessite également d'être commentée.

Le thème « **Ponctualité** » affiche historiquement son plus mauvais résultat depuis 2009. Les retards constituent le premier motif de mécontentement, avec des déplacements plus particulièrement affectés le matin aux heures de pointe. Novembre et décembre ont été les deux mois les plus exposés en cristallisant près de 40% des réclamations liées à ce type d'écart. Les courses supprimées suivent de près, avec pour origine principale un manque de personnel, problématique déjà relevée en 2022. L'ensemble des opérateurs de transports publics est confronté à ce phénomène de société, qui se reflète au travers d'un taux d'absentéisme anormalement élevé et par des difficultés de recrutement. Le premier et le dernier mois de l'année ont été les plus concernés par cette situation. En janvier, la Régie départementale de l'Ain, entreprise sous-traitante des lignes 66, 68 et F a dû procéder à de nombreuses suppressions de courses et se résoudre à adapter son offre à la baisse afin que la clientèle puisse gagner en prévisibilité. En décembre, les sous-traitants Gem'Bus, Odier Excursions et Genève Tours ont rencontré ces mêmes difficultés. Les tpg ont également été concernés à plusieurs reprises durant les mois d'octobre et de novembre, sans avoir d'autre choix que de supprimer aussi des courses, parmi celles identifiées comme étant les moins pénalisantes pour la clientèle. Des situations d'avance, plus régulièrement mentionnées le matin et des arrêts non effectués malgré les demandes exprimés continuent de générer de l'incompréhension auprès de la clientèle.

La « **Qualité du transport** » accuse également une détérioration jamais inégalée. Les inconvéniens rencontrés par la clientèle sont en tout point identiques à ceux relevés en 2022. L'incompréhension de la clientèle face aux portes fermées d'un véhicule prêt au départ, ou d'un personnel ne rouvrant pas les portes aux retardataires perdure. Le style de conduite, dans un environnement routier où les phases d'accélération et de freinage se succèdent, continue d'altérer la qualité des voyages et il est parfois perçu comme dangereux. La température est le troisième facteur d'inconfort le plus mentionné. Au printemps une ventilation parfois trop présente laissait envisager que la climatisation était enclenchée avec un ressenti inconfortable. En juin, juillet, août les épisodes successifs de fortes chaleurs, ont eu des effets éprouvants sur la clientèle, lui laissant penser que les systèmes de climatisation étaient absents voire inopérants.

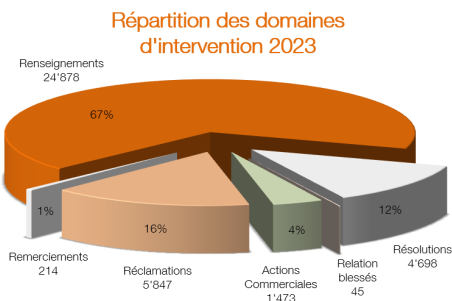
La thématique « **Information aux voyageurs** » dans un contexte où la ponctualité est régulièrement affectée génère logiquement de fortes attentes de la part de la clientèle. Dans un monde faisant la place belle au digital, ce vecteur de communication massivement utilisé est très exposé lorsqu'il subit des dysfonctionnements ou ne répond pas totalement aux attentes. 45% des doléances enregistrées cette année concernent les applications et 21% l'information aux arrêts. Dans les deux cas, ce sont soit des indications divergentes entre les heures de passage annoncées et la réalité des dessertes ou des informations lacunaires, principalement en situation de perturbations ou de travaux qui sont évoquées. L'incompréhension et l'agacement de la clientèle en janvier face à des courses supprimées sur les lignes F, 66 et 68 mais toujours visibles sur l'application tpgPreview et affichées aux arrêts en est un exemple. La mise en ligne malencontreuse d'une nouvelle version de l'application tpg historique en août, plusieurs dysfonctionnements de cette dernière en septembre et une panne le 14 novembre ont affecté à plusieurs reprises l'expérience de ses nombreux adeptes. Certains d'entre eux se sont plus largement exprimés en décembre, lors de l'introduction de la nouvelle version de l'app tpg, en pointant l'acuité des informations en situation perturbée, la nouvelle ergonomie et quelques fonctionnalités.

Bilan des activités

Le thème « **Offre** » habituellement peu évoqué l'a été plus qu'à l'accoutumée lors des changements introduits à l'occasion de l'étape du 10 décembre. Il est à relever des réactions significatives de la part des voyageur-euses de la ligne 8, pointant une fréquence fortement réduite et une qualité de voyage altérée par des situations de surcharge. Du mécontentement exprimé également concernant les modifications d'itinéraires apportées sur les lignes 48, 68, et pour la ligne 60 en raison de la suppression de l'arrêt "Grand-Saconnex Douane".

La « **Sécurité** » est un aspect délicat et sensible. Dans toutes les situations partagées et où elle est à été mise à mal, la responsabilité des tpg n'est pas pointée mais son soutien pour permettre des actions auprès des autorités compétentes et une reconnaissance de la survenance des actes transparait. La plupart des témoignages reçus relèvent de situations d'harcèlement avec des atteintes à caractère sexuel, exhibition, attouchements ou gestes déplacés envers la clientèle féminine. Quelques cas concernent des vols ou des comportements agressifs.

Activité du centre de contacts clientèle (CCC)



Si durant les trois dernières années le domaine d'intervention « **Résolutions** », axé assistance canaux de distribution & outils digitaux n'a cessé d'augmenter, avec un volume quadruplé entre 2019 et 2022, cette progression se stabilise avec une augmentation contenue et s'élevant à 7% par rapport au niveau atteint en 2022.

Le webshop reste le canal qui nécessite le plus de besoin d'accompagnement en totalisant 43% des interactions. L'assistance prodiguée toute typologie de clientèle confondue porte principalement sur la création de compte, la connexion au compte, l'activation d'une subvention ou d'une offre promotionnelle ou un guidage pas à pas. Août avec la rentrée scolaire accompagnée de nombreux renouvellements ou achats d'abonnements et Octobre impacté par l'introduction du login SwissPass comme unique identifiant de connexion, sont les deux mois où les sollicitations ont été les plus nombreuses.

La carte SwissPass demeure cette année encore le deuxième motif de contact, avec des inquiétudes formulées face à des délais de livraison du support définitif retardés.

L'application tpgPreview complète le top 3 avec des utilisateur-trices affecté-es par des facturations multiples lors de dysfonctionnements ponctuels. Le mois de mai a été le plus concerné par cette problématique également présente en avril, juin et juillet.

Bilan des activités

Le prise en charge des « **Réclamations** » est l'activité qui a enregistré la plus forte progression cette année avec 28% d'augmentation. Ce domaine est également celui le plus demandant en termes de durée car au-delà du traitement s'ajoutent des recherches dans différents outils notamment pour vérifier les écarts à l'horaire, souvent des investigations supplémentaires auprès des répondant-es des prestations et enfin le relais des observations auprès des interlocuteur-trices concernées, dans le cadre de la boucle d'amélioration continue.

Les demandes de « **Renseignements** » sont toujours les plus nombreuses. Les questions d'ordre tarifaire arrivent en tête et sont suivies de celles portant sur les horaires/itinéraires et les objets perdus. Pour les deux dernières thématiques, l'appui apporté par les serveurs vocaux et leurs réponses automatisées est indéniable. Si 70% des demandes d'horaires/itinéraires ont toutefois été traitées par des conseiller-ères qui restent toujours très sollicité-es en situation perturbée du réseau, pour les objets perdus la redirection vers le Service cantonal des objets trouvés est réellement efficace, car seulement 24% des demandes ont été traitées en direct.

La conduite de l'ensemble de l'activité du centre de contacts s'effectue toujours largement au travers d'interactions téléphoniques, qui restent privilégiées par la clientèle et représentent 81% des contacts avec 77% d'appels directs et 4% de demandes de rappel.

Le nombre d'appels entrants au numéro gratuit est en diminution, il est inférieur de 12% par rapport à 2022 et en diminution de 15% en comparaison de 2019. Le niveau de service dépasse de 6 points l'objectif visé, de répondre à 85% des appels.

Bilan des activités

Satisfaction client**Préambule**

Ces dernières années, les tpg mènent, avec plusieurs partenaires (Laboratoire de sociologie urbaine, cabinets d'études, etc.) des études, qu'elles soient qualitatives, quantitatives, qui ont pour mission une meilleure compréhension des comportements de mobilité et intention d'achat, afin de non seulement faire évoluer ces comportements, mais aussi de les comprendre en fonction de plusieurs critères socio-démographiques.

Ces études et le suivi de notre performance commerciale nous permettent de considérer trois grandes tendances avec un impact direct sur la mobilité :

- La pérennisation du télétravail et donc réduction de la fréquence de trajet domicile travail
- La dynamique culturelle et de loisirs représente 60% des besoins de mobilité
- La volonté sociétale émergente de réduire à titre individuel l'impact CO2 et donc potentiellement réduction partielle de l'utilisation des transports individuels motorisés

Ces tendances confortent la priorité axée sur l'acquisition de nouveaux clients via le recrutement et la rétention d'abonnés annuels. La combinaison de ces facteurs nous permet de démontrer l'intérêt de l'abonnement annuel de transport public pour satisfaire des besoins de mobilité, soit le travail et les loisirs. L'analyse du cycle de vie de nos clients démontre qu'en moyenne nous conservons un client abonné annuel durant cinq années. Nos activités marketing se focalisent sur l'augmentation de cet indicateur en multipliant les occasions d'utiliser un abonnement tout en rappelant le faible prix des transports publics à Genève, notamment grâce aux participations financières des Communes et des entreprises.

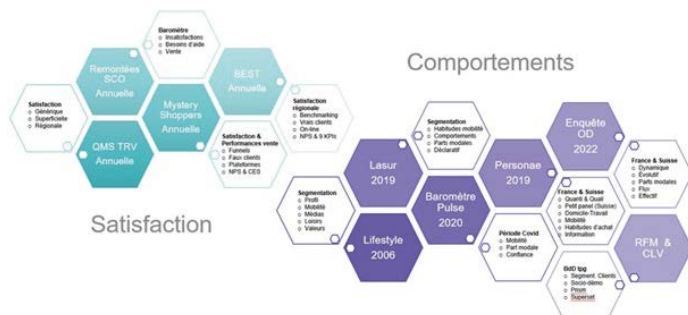
A ce titre, un soutien important est dévolu au développement commercial des plateformes de mobilité tpgEvoMoov et tpgCommunes afin d'exploiter au maximum l'effet incitatif des entreprises et des communes sur le comportement de leurs employés et leurs résidents en termes de mobilité. Une démarche intégrée de campagnes ciblées dites ABM (Account Based Marketing) a été déployée en 2023 afin de créer et maintenir le contact avec les acteurs clés de ces marchés.

Ces démarches d'accompagnement pour le changement de comportement Mobilité a également fait ses preuves auprès de nos clients B2C. Pour exemple, la campagne multimodale réalisée fin 2022 en collaboration avec l'office cantonal des véhicules (OCV) lors du renouvellement de la taxe automobile a permis de recruter plus d'un millier de nouveaux abonnés annuels. Nous allons la reconduire d'année en année pour dynamiser l'acquisition de nouveaux clients et le report modal.

Cette stratégie marketing orientée sur la satisfaction des besoins de différents marchés partiels (B2C, B2G et B2C) est au centre de notre stratégie commerciale. L'attention particulière mise sur la satisfaction de nos clients est récompensée par les résultats de l'étude BEST. Mandatée par l'Office cantonal des transports de l'Etat de Genève, cette enquête de satisfaction est menée chaque année auprès d'un échantillon représentatif de clients de plusieurs villes européennes. L'attractivité des transports publics genevois s'est vue confirmée par les résultats. Les transports publics de l'agglomération genevoise figurent en effet à la 2ème place avec un taux de satisfaction général de 80%, niveau maintenu par rapport à 2022. Il est à noter que le Net Promoter Score est en hausse de deux points et parmi les quatre plus haut du panel, alors que 7 villes présentent un NPS négatif.

L'écosystème de mesure de la satisfaction client

Afin de maximiser la rentabilité de nos investissements en termes de compréhension et de satisfaction client, notre l'écosystème est le suivant :



Nous proposons d'aborder ici brièvement les études BEST et les Visites Mystère. Ce sont en effet les études qui ont eu le plus d'impact dans le pilotage de nos activités en 2023 et qui décrivent une situation globale.

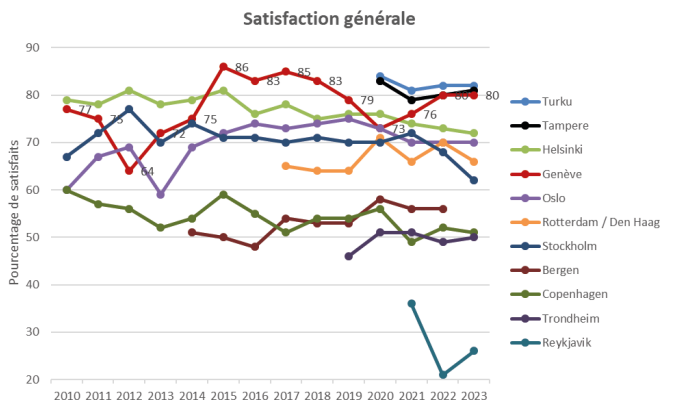
Satisfaction BEST 2023 - Préanalyse

Nous précisons que les résultats officiels de l'étude 2023 viennent d'être partiellement dévoilés au moment où nous clôturons ce rapport. L'analyse n'a pas encore été totalement conduite. Voici donc ci-dessous une synthèse de nos premières observations.

Le Benchmarking European Services of public Transport (BEST) est une étude lancée en 1999, Genève y participe depuis 2002. Elle couvre l'ensemble des transports publics du canton, tous opérateurs confondus. 29 critères sont mesurés et regroupés en 10 catégories dont la satisfaction générale et un Net Promoter Score. 10 villes du nord de l'Europe sont étudiées et l'enquête est menée sur un échantillon de 1'269 personnes à Genève en 2021. Ce panel a été élargi en 2022 aux zones frontalières de Gex zone 250, Saint-Julien zone 230 et Veigy-Foncenex zone 200 sur l'année 2021. Il n'y a pas de différence significative sur la satisfaction générale dans ces zones.

Il est important de souligner qu'à Genève, depuis 2020, les indicateurs sont plus fortement influencés par des opérateurs qui avaient auparavant moins d'impact. En effet, depuis la mise en service du réseau Léman Express, il faut compter avec une plus importante pondération du réseau ferroviaire dans l'interprétation des résultats.

Ainsi, les multimodaux ferroviaires représentaient 37% du panel en 2023 contre 20% en 2019. Leur satisfaction générale à Genève est plus élevée que la moyenne globale de +11 points en 2023 et de +5 à +8 points sur les autres critères voire +12 points sur la perception prix.



En termes de satisfaction générale, Genève se maintient en 2023 au même score que 2022 de 80% de satisfaction générale, en 3ème position du panel derrière les 2 villes finlandaises introduites en 2022: 2 points derrière Turku et 1 point derrière Tampere avec qui Genève était ex-aequo en 2022. Genève obtient une note meilleure de 8 points sur Helsinki, ville de taille comparable et poursuivante dans le classement.

Pour rappel, la baisse de satisfaction en 2019 vient du passage d'un panel téléphonique à un web panel : ce changement avait alors induit un biais négatif de -3 à -4 points. Ce biais n'impacte pas les résultats au-delà de l'année 2019. En 2020, la baisse de -6 points de la satisfaction s'explique principalement par la baisse d'autant du nombre d'utilisateurs des transports publics fréquents avec la crise Covid, avec une perte de 34'000 clients abonnés. L'amélioration en 2021 s'expliquait par la stabilisation des restrictions sanitaires et de ces utilisateurs fréquents avec 6'000 clients récupérés. Idem pour 2022 avec un nombre de clients plus important, nos clients abonnés ayant augmenté de 20'000 personnes soit 3.8% de la population genevoise cantonale et des zones 200/230/250 incluses dans le panel.

En 2023, malgré une hausse de près de 16'000 clients abonnés, cela ne s'est pas traduit par une hausse de satisfaction générale, probablement à cause d'une dégradation de certains sous-critères. Nous faisons ici l'hypothèse que les courses annulées suite au manque de conducteurs ont influencé la satisfaction relative à l'offre. Nous pensons également que l'augmentation forte de la fréquentation a pu faire baisser la notion de confort. Ces points seront à analyser plus en détail en-dehors de ce rapport.

Nous soulignons que le Net Promoter Score a augmenté de 2 points pour atteindre un score de 4 en 4ème position du panel comme l'an dernier derrière les 3 villes finlandaises qui ont probablement aussi une bienveillance de notation culturelle. Nous rappelons que 7 villes sur les 11 du panel présentent un NPS négatif.

Voici pour Genève, l'ensemble des dix indicateurs couverts par l'étude, dans la consolidation officielle de l'institut d'enquête « Epinion » sauf sur le rang basé sur le recalcul interne, le score des autres villes étant manquant à ce jour dans les éléments nous ayant été transmis :

Bilan des activités

Notes BEST	2021	2022	2023	2023 vs 2022 (pts%)	Position dans le panel	
					2022	2023
1 Satisfaction générale	76%	80%	80%	0	2	3
2 Offre de prestation	74%	76%	75%	-1	3	2
3 Fiabilité	79%	79%	79%	+0	3	1
4 Information	72%	73%	71%	-2	2	1
5 Comportement du personnel	74%	78%	80%	+2	1	2
6 Sécurité	79%	80%	78%	-2	6	6
7 Confort	74%	75%	74%	-1	4	4
8 Image sociétale des transports publics	78%	80%	79%	-1	2	1
9 Perception du prix	54%	58%	59%	+1	3	3
# Net Promoter Score	-1	2	4	+2	4	4

Sur ces dix indicateurs observés dans le cadre de l'étude BEST, Genève est en croissance sur 4 critères par rapport à 2022 et en baisse sur 5 critères suivants, sur les lesquels nous nous pencherons plus spécifiquement dans l'analyse et avec un plan d'actions :

- L'offre
- L'information voyageurs
- La sécurité dans les véhicules et aux arrêts
- Le confort
- L'image sociétale

Genève tient les positions suivantes avec l'évolution du rang précisé :

- Place de n°1
3 indicateurs Fiabilité (↗), Information (↗), Image sociétale (↗)
- Place de n°2
1 indicateur Offre (↗), Comportement du personnel (↘)
- Place de n°3
3 indicateurs Perception prix (→), Satisfaction générale (↘)
- Place de n°4
1 indicateur Confort (→), Net Promoter Score (→)
- Place de n°6
1 indicateur Sécurité (→)

Visites mystère – préanalyse

Soucieux d'écouter nos clients, nous mesurons la performance délivrée dans nos points de vente physiques ainsi que sur nos plateformes digitales en évaluant la facilité d'accès à notre offre, ainsi que la facilité d'acheter le bon produit rapidement.

Afin d'identifier les points positifs et les axes d'amélioration, nous avons procédé en décembre 2020 à une nouvelle version de mesure de la qualité délivrée en accueil physique par le biais de visites mystères. Les objectifs étaient de mesurer et d'améliorer la qualité délivrée, et notamment de fluidifier le parcours client quel que soit le motif (achat d'un abonnement, renseignements, etc.). Dans une recherche d'amélioration continue, nous avons ajouté à la mesure du Net Promoter Score, celle du Customer Effort Score mesurant la qualité d'une interaction avec une plateforme de vente. Cet indicateur de performance a été mesuré sur le Webshop uniquement à ce jour. Il s'agit d'un indicateur de performance qui a fait son apparition en 2010 dans le Harvard Business Review. Il mesure la facilité pour un client d'entrer en contact avec une entreprise, par exemple pour acheter un produit.

Bilan des activités

Pour la troisième année dans ce format, les résultats viennent d'être fournis et l'analyse est en cours en vue de mettre en place un plan d'actions. Voici les principaux éléments à retenir sur les résultats de chacun des canaux visités/testés :

Les Revendeurs

- Satisfaction : 72.6% (7) par rapport à 69.0% en 2022
- *Net Promoter Score* : -2.9 (7) par rapport à -12.0

Le panel étant petit (312 visites), les résultats ne sont pas nécessairement représentatifs

Globalement les résultats sont en forte amélioration par rapport à 2022, qui constitue un excellent point au vu des faibles leviers d'influencer la qualité par rapport à ce que nous pouvons faire en agence. Les actions de revue individuelle ont donc eu un effet très positif.

Les résultats détaillés sont utilisés individuellement par revendeurs et permettront d'insister notamment sur l'effort à faire pour augmenter le niveau de service grâce à l'appui de la tablette ou du smartphone revendeur en support plus intégré sur la connaissance des produits et les compétences commerciales.

Les Agences

- Satisfaction : 78.8% (7) par rapport à 74.0% en 2022 et à 83.9% en 2021
- *Net Promoter Score* : +24.2 (7) par rapport à 22.2 en 2022

Le panel étant petit (45 visites), les résultats ne sont pas nécessairement représentatifs. Le résultat est en augmentation par rapport à 2022 mais en dessous du meilleur de 2021. A noter, la répartition des visites a changé et a été plus représentative de l'importance commerciale des sites avec plus de visites à Rive et moins à Pont-Rouge en 2023 par rapport aux années précédentes.

Bilan des activités

Activité de contrôle

Bilan des contrôles

Nos agents de contrôle CTT - Contrôleurs de titres de transport ont été déployés quotidiennement sur l'ensemble de notre réseau. Les missions de sécurité et de lutte contre la fraude ont été réalisées conformément à nos normes, tant à bord de nos véhicules en circulation qu'aux arrêts. Les méthodes de contrôle variées sont adaptées en fonction de la période de la journée, de l'environnement, des événements en cours et du nombre de passagers présents à bord de nos véhicules. Il demeure essentiel d'assurer des contrôles de qualité garantissant la sécurité de notre clientèle et de nos collaborateurs. Nous accordons une importance particulière à la minimisation du temps de contrôle pour nos clients.

Parallèlement, nos contrôleurs de titres de transport ont également fourni assistance et orientation à notre clientèle en lien avec les événements cantonaux et diverses manifestations. Nos équipes de contrôle ont été fréquemment sollicitées pour des missions de conduite, principalement en raison de la pénurie de personnel de conduite. Une attention particulière a été portée aux établissements scolaires du canton. Le dispositif sécuritaire sur notre réseau a été ajusté et renforcé, avec le déploiement de patrouilles d'agents de sécurité de l'entreprise Securitas par notre service de sûreté. Ces patrouilles sont dédiées à la sécurité de notre clientèle et effectuent quotidiennement des tâches de sûreté et de sécurité sur notre réseau.

En complément des patrouilles en soutien à nos contrôleurs de titres de transport, des patrouilles autonomes ont été déployées pour garantir la sécurité de nos lignes et de notre réseau. La réorganisation de ces forces de sécurité est ajustée quotidiennement en réponse aux incivilités, aux déprédations, aux délits et aux événements sécuritaires. Il est important de souligner que ce dispositif de sécurité est déployé pour répondre aux besoins nocturnes de notre offre. Notre dispositif de sûreté et de lutte contre la fraude est constamment en évolution, en réponse aux événements sur notre canton et en harmonie avec le taux de fraude et de non-conformité.

Total constats, surtaxes	54'459
Oublis d'abonnements	9'577
Pannes DATT reconnues	56
Constats, surtaxes (fraude)	44'882
Voyageurs	209'787'328
Voyageurs contrôlés	1'238'477
Taux de non-conformité	4.40%
Taux de fraude	3.62%
Taux de contrôle	0.59%

Facturation des constats

Sur l'ensemble des 54'459 constats émis en 2023, 82% concernent la fraude, alors que 18% sont liés à des situations de non-conformité, principalement des oublis d'abonnement.

La part de récidive diminue légèrement en 2023 et représente 45% des constats établis malgré une hausse de 17% des verbalisations par rapport à l'année précédente. Pour rappel, la part des récidivistes en 2022 était de 47%.

Les prévisions d'encaissement des surtaxes se situent dans la tendance observée depuis plusieurs années. Les actions en recouvrement entreprises sous le label TPcollect, dans le cadre de la coopération MOVIPlus se poursuivent à satisfaction et les encaissements y relatifs, représentent une augmentation d'environ 20% par rapport à 2022.

Bilan des activités

Le travail d'intérêt général proposé aux jeunes resquilleurs, a permis durant toute l'année 2023 à 34 jeunes (-23% par rapport à 2022) de saisir cette opportunité. Le taux de participation aurait pu être plus favorable sans compter le nombre de refus lors de la proposition de cette action éducative, ainsi que des désistements après acceptation de cette dernière (y compris au niveau des participants envoyés par le Tribunal des mineurs). Il est à relever que le 85% des participants n'a fait l'objet d'aucun autre constat à la suite de la session du travail d'intérêt général.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Objectif 2 / Indicateur 5.1 - Ratio de voyages interrompus tramway

Cible 2023 1.10%

Résultat 2023 = 1,21%

Commentaires : Nous avons eu 280 incidents exogènes (17,76%) représentant 2035 voyages interrompus (28,68%) pour 1297 incidents endogènes (82,24%) représentant 5060 voyages interrompus (71,32%) soit 1577 incidents pour 7095 voyages interrompus. Ce résultat est en augmentation par rapport à l'année passée avec les 1,13% de 2022. Cela s'explique par une dégradation à partir du mois d'août suite à un manque de véhicule, une augmentation des accidents tpg concerné ou non, des dégâts à la ligne aérienne, des pantographes cassés ainsi que les deux crues de l'Arve sur 4 jours. Ce sont rajoutés les habituelles manifestations de fin d'année. Le manque d'infrastructure permettant les demi-tours ou des rebroussements dans les secteurs de Chêne-Bourg ou de la route de Chancy entraînent toujours les mêmes problèmes pour notre clientèle lors des incidents de grande envergure.

Evènements marquants

1^{er} trimestre :

« Janvier »

- Accident avec une trottinette à Rive service interrompu 40 minutes
- Cliente décède dans le tram à Cornavin service tram interrompu 1h00
- Malaise passager à Jonction service interrompu 50 minutes
- Police ferme rue de Lausanne pendant 2h30
- Chute cycliste sur voie de tram à Plainpalais lignes déviées ou détournées pendant 1h00
- Accident avec une voiture à Grange Canal service interrompu lignes 12 et 17 pendant 1h30
- Pantographe défectueux service interrompu secteur Cornavin pendant 1h00

« Février »

- Accident avec un cycliste passant entre deux trams rue de Carouge Immobilisation 1h10
- Chute voyageurs à Graveson Immobilisation 45 minutes
- Accident avec une piétonne à l'arrêt Uni-Mail Immobilisation 30 minutes
- Accident avec piétonne à Molard Immobilisation 45 minutes
- Accident avec une voiture à Nations ligne interrompue à Butini pendant 1h45
- Freins serrés aux Augustins service interrompu 30 minutes
- Panne à l'arrêt Rondeau de Carouge, immobilisation 30 minutes
- Accident avec une voiture à Grangettes immobilisation 30 minutes
- Accident avec une voiture à Cornavin immobilisation 1h00
- Manifestation Centre-ville, réseau tram perturbé pendant 3h00

« Mars »

- Panne convertisseurs service rues Basses service interrompu 45'
- Accident tram/camion secteur Grange Canal/chemin Challendin service interrompu pendant 4h30
- Panne traction sur motrice 818 service interrompu 45'
- Accident tpg non concerné Pl Favre lignes 12 et 17 interrompues 30'
- Accident avec une voiture à la place d'Armes service interrompu 45'

Synthèse trimestre : Les accidents avec tiers ainsi que les accidents tpg non concerné ont largement contribué à perturber le réseau tram.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées**2ème trimestre :**

« Avril »

- Intervention Pompiers Terrassière, lignes 12 et 17 rebroussement pendant 40'
- Camion perd sa marchandise au carrefour du Bouchet, lignes 14 et 18 interrompues 3h00
- Accident tram/voiture à Pont d'Arve lignes 12 et 18 interrompues 1h20
- Accident tram/scooter rue de Genève/avenue de Thônex, lignes 12 et 17 interrompues 2h00

« Mai »

- Panne d'un car à la rue des 2 ponts service interrompu ligne 14 pendant 45 minutes
- Accident tram/piéton à la Place du Molard ligne 12 et 17 interrompues pendant 45 minutes
- Pantographe cassé aux Palettes service tram interrompu 1 heure
- Accident TPG non concerné entre voiture et cycliste à la rue Isaac Mercier ligne 15 détournée pendant 6 heures
- Circulation difficile suite manifestation dans secteur de Bel-Air, ligne 18 détournée pendant 4h30

« Juin »

- Aiguille électrique en panne à la Place de Neuve, lignes 12, 17 et 18 déviées pendant 4h00
- Accident tram/scooter à Terrassière, lignes 12 et 17 service interrompu 1h00
- Déraillement aux Palettes, service interrompu ligne 18 pendant 3h30
- Intervention police à Jonction ligne 14 interrompue de 21h30 à la fin de service
- Manifestation secteur nations, ligne 15 interrompue 3h00
- Accident tram/voiture Amandolier, service ligne 12 et 17 interrompu pendant 1h30
- Manifestations sur France, service ligne 17 interrompu à partir de 21h00.

Synthèse 2^{ème} trimestre : Trimestre correct mis à part le mois de juin avec de nombreux événements de grande envergure.

3ème trimestre :

« Juillet »

- Les 2, 3 et 4 juillet, service interrompu sur la ligne 17 secteur français à la demande de la préfecture
- Accident bus ligne 68 avec voiture route de Meyrin/ route du Mandement. Ligne 18 interrompue 1h30

« Août »

- Panne de freins motrice 865 secteur France, pas de véhicule de remplacement
- Décâblage Bel-Air, lignes 14 et 18 interrompues 2h30
- Accident avec une voiture secteur Amandolier service interrompu 1h15
- 12 et 19.8 Manque de disponibilité des trams suite aux travaux et l'impossibilité de les sortir
- Accident avec une voiture à Ambilly service interrompu 1h30
- Accident avec une camionnette secteur Mercier, ligne 15 déviée 1h30
- Incendie à Villereuse, lignes 12 et 17 interrompues 1h00
- Nette hausse des accidents, des interventions secours ainsi qu'un problème de disponibilité des trams.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

« Septembre »

- Accident avec une voiture à Grangettes, lignes 12 et 17 interrompues 1h00
- Pantographe cassé arrêt Balexert, lignes 14 et 18 interrompues pendant 2h30.
- Blessure voyageur sur la ligne J aux Esserts bloque la ligne 14 pendant 2h30

Synthèse 3^{ème} trimestre : Trimestre particulièrement compliqué surtout en août, le manque de disponibilité ou les avaries sont les faits marquants.

4^{ème} trimestre :**« Octobre »**

- Intervention ambulance arrêt Pt d'Arve lignes 12 et 18 interrompues 40 minutes
- Manifestations centre-ville lignes trams perturbées pendant 2h00
- Voiture garée sur les voies Rue Ancienne lignes 12 et 18 service interrompues pendant 2h00
- Ligne aérienne cassée à Uni-Mail lignes 15 et 17 interrompues 3h00.
- De nombreuses perturbations ont gêné le réseau tram ce-mois-ci provoquant 237 voyages manqués

« Novembre »

- Pantographe cassé, ligne 15 interrompue 2h00
- Suite accident TPG non concerné sur le Pt du Mont Blanc, ligne 18 déviée 3h30 pour désengorger Bel Air
- Les 14 & 15 novembre Crue de l'Arve, réseau tram perturbé jusqu'à 10h15

« Décembre »

- Manifestation secteur centre-ville service perturbé pendant 5h00
- Cortèges des GEunes service bus perturbé pendant 6h00
- Les 12 et 13 décembre Crue de l'Arve pont des Acacias fermés de 23h30 à 7h30, lignes trams perturbées.
- Camion en panne sur les voies à la Servette, lignes 14 et 18 interrompues 30 minutes
- Aiguille en panne à Lancy Pt Rouge service interrompu 3h00
- Nous avons eu aussi des perturbations suite à des problèmes de circulation sur le réseau tram en date des 2, 4 et 16 décembre.

Synthèse 4^{ème} trimestre : Ce trimestre a été particulièrement difficile avec un grand nombre d'événements de très longue durée dont 2 dépassant largement les 6 heures lors des crues de l'Arve.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Objectif 2 / Indicateur 5.2 - Ratio de voyages interrompus trolleybus

Cible 2023 0.80%

Résultat 2023 = 2,30%

Commentaires : Nous avons eu 516 incidents exogènes (25,36%) représentant 4360 voyages interrompus (37,02%) pour 1519 incidents endogènes (74,64%) représentant 7416 voyages interrompus (62,98%) soit 2035 incidents pour 11776 voyages interrompus. Le réseau trolleybus a été pénalisé toute l'année en raison des problèmes récurrents de circulation dans le triangle Cornavin/Bel-Air/Rive ainsi que des travaux dans le secteur des Eaux-vives. Le manque de disponibilité des véhicules puis la hausse de l'absentéisme du personnel de conduite ont amplifié un résultat déjà en souffrance.

1^{er} trimestre :

« Janvier »

- Colis suspect Aéroport service interrompu 1h00
- Accident au Tours-Lignon service interrompu 1h00
- Colis suspect rue du Rhône lignes détournées 1h00

« Février »

- Voiture mal garée à la Maison du Parlement service interrompu pendant 1h30
- Colis suspect Aéroport ligne 10 interrompue 1h45
- Manifestation au centre-ville lignes du secteur détournées et perturbées pendant 3h00
- Suite fort vent (Bise) lignes perturbées par des chutes d'arbre et des échafaudages.
- Forte circulation centre-ville, toutes les lignes retardées et remises à l'heure en date du 27.2.23

« Mars »

- Accident tpg non concerné à la rue de Lyon, lignes 6, 10 et 19 déviées pendant 1h30
- Manifestation, circulation difficile de 16h30 à 20h00 en date 30.3.23
- Accident bus/voiture secteur Cornavin lignes 3, 6 et 10 perturbées pendant 2h30

Synthèse trimestre : Trimestre particulièrement difficile en raison d'une multitude d'événements (Intervention pompier ou police, accident tpg non concernée) et des problèmes récurrents de circulation dans le triangle Bel-Air/Rive/Cornavin. Les travaux secteur Eaux-vives ont amplifiés les difficultés du réseau TBA.

2^{ème} trimestre :

« Avril »

- Travaux secteur Genève-Plage. Lignes 2 et 6 perturbées et rebroussées 7h30
- Camion perd sa marchandise sur la chaussée au carrefour du Bouchet ligne 10 déviée 2h00
- Accident tpg non concerné Police municipale refuse de déplacer les véhicules. Lignes 6 et 19 rebroussées pendant 1h15.

« Mai »

- Intervention Pompier dans le secteur de l'Hôpital ligne 7 perturbée 1h15
- Accident tram piéton au Molard lignes TB détournées pendant 45 minutes
- Manifestation centre-ville lignes TB perturbées 2h00 en date du 14.5.2023
- Chute d'un arbre secteur Eaux-vives, coupure de courant lignes TB détournées 3h00
- Accident TPG non concerné secteur rue Isaac-Mercier ligne 7 déviée 6h00
- Circulation difficile suite à une Manifestation réseau TB perturbé de 12h30 à fin de service.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

- Circulation difficile secteur Place des Eaux-vives Lignes TB perturbées de 17h30 à 20h00

« Juin »

- Interventions police Jonction Lignes Tb perturbées de 21h30 à la fin de service
- Panne trolleybus n° 1630 à Onex, ligne 2 déviée 1h00
- Rupture d'une canalisation d'eau à la rue Moillebeau, ligne 3 détournée pendant une journée complète et pendant 8 heures le 20 juin
- Intervention police Aéroport (Grève), ligne 10 interrompue pendant 5 heures
- Nous dénombrons aussi 95 voyages manqués en début de mois suite à un manque de tba et 171 voyages supprimés par manque d'agent en fin de mois

Synthèse 2ème trimestre : Trimestre très difficile avec de nombreux événements de grande envergure ainsi qu'un manque de disponibilité de personnel et de véhicule qui explique ce résultat nettement au-dessus de la cible.

3^{ème} trimestre :

« Juillet »

- Circulation difficile secteur Genève-Plage lignes 2 et 6 perturbées pendant 3h00
- Accident tpg non concerné secteur Aubépine, ligne 7 perturbé 2h00
- Voiture en panne secteur Miremont ligne 3 rebrousse pendant 1h00
- A une moindre mesure par rapport au bus, le manque de personnel a péjoré le réseau trolleybus en juillet

« Août »

- Accident tpg non concerné secteur Ikéa, lignes 6 et 19 perturbées 4h00
- Colonne d'eau cassée rue Albert Gos, ligne 3 interrompue 8h00.
- Le manque de personnel a été pénalisant surtout à la fin du mois avec 171 voyages manqués ainsi que les interventions secours ou obstructions avec 200 voyages manqués

« Septembre »

- Accident entre une voiture/scooter à la place du Cirque. Lignes centre-ville perturbées pendant 2h00.
- Accident mortel tpg non concerné vers la pédiatrie, ligne 7 interrompue 5h00.
- Colis suspect à l'aéroport, ligne 10 déviée dans les deux sens pendant 2h15.
- Le manque de personnel a été très élevé ce mois-ci ce qui a engendré 1044 voyages manqués

Synthèse 3^{ème} trimestre : L'absentéisme est le fait marquant pour expliquer ce mauvais résultat trimestriel.

4^{ème} trimestre :

« Octobre »

- Intervention police av Louis-Casaï, ligne 10 détournée 1h00
- Manifestation centre-ville, réseau trolleybus perturbé 3h00
- Le principal élément marquant est le manque de personnel ayant provoqué la suppression de 943 voyages

« Novembre »

- Accident tpg non concerné sur le Pont du Mt-Blanc, lignes trolleybus détournées pendant 5h00

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

-
- Crue de l'Arve, fermeture des ponts, réseau trolleybus perturbé jusqu'à 12h00 entre le 14 et 15 novembre
 - Autre conséquence pour ce mois, le manque d'agent, suite à un absentéisme élevé, a provoqué la suppression de 1249 voyages

« Décembre »

- Manifestation secteur centre-ville service perturbé pendant 5h00 en date du 5.12.2023
- Véhicules mal garés secteur Bel-Air, lignes 2 et 19 déviées 2h00
- Cortèges des GEunes service bus perturbé pendant 6h00
- Crue de l'Arve pont des Acacias fermés de 23h30 à 7h30 le 13 décembre, lignes trolleybus perturbées.
- Manifestation rue Monthoux/quai Wilson lignes trolleybus secteur Cornavin/Rive/Bel-Air perturbées pendant 1h30
- Accident TPG non concerné secteur Hôpital ligne 7 déviée pendant 2h00
- Bus caillassé descente du Lignon, service interrompu pendant 1h00 le 28.12.2023
- Bus caillassé descente du Lignon, service interrompu pendant 6h00 le 31.12.2023

Synthèse 4^{ème} trimestre : Les problèmes récurrents de circulation au centre-ville ainsi que le manque d'agent expliquent ce résultat. Nous avons eu 296 voyages manqués par manque de personnel et 3 journées très difficiles suite des problèmes de circulation les 2, 4 et 16 décembre. Les crues de l'Arve et les habituelles manifestations de fin d'année ont aggravé un résultat déjà très mauvais.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Objectif 2 / Indicateur 5.3 - Ratio de voyages interrompus autobus

Cible 2023 0.50%

Résultat 2023 = 1,03%

Commentaires : Nous avons eu 1413 incidents exogènes (28,60%) représentant 10693 voyages interrompus (52,57%) pour 3528 incidents endogènes (71,40%) représentant 9647 voyages interrompus (47,43%) soit 4941 incidents pour 20340 voyages interrompus. Le manque d'agent est l'élément marquant pour cette année 2023 et sachant que tous les autres incidents sont aussi en hausse par rapport à l'année passée, nous obtenons ce résultat très largement dans le rouge. Le réseau autobus a été pénalisé toute l'année en raison des problèmes récurrents de circulation dans le triangle Cornavin/Bel-Air/Rive.

1^{er} trimestre :

« Janvier »

- Intervention pompier Veyrier ligne 8 interrompue 3h00
- Camion en panne giratoire Stade de Genève, secteur non desservi pendant 1h00
- Arbre tombe sur la chaussée secteur Charmille ligne 11 détournée pendant 3h00
- Bus en panne secteur Arena, lignes du secteur déviées pendant 1h00
- Colis suspect rue du Rhône lignes détournées pendant 30 minutes

« Février »

- Circulation difficile centre-ville en date du 2.2.2023
- Voiture mal-garée à l'Aéroport lignes détournées pendant 50 minutes
- Colis suspect à l'Aéroport service interrompu dans le secteur pendant 1h00
- Accident tpg non concerné rue L Aubert ligne 11 pendant 1h30 interrompue
- Manifestation secteur Pâquis et des Grottes, lignes passant dans ce secteur perturbées pendant 4h00
- Manifestation centre-ville lignes détournées et perturbées pendant 3h00
- Chute d'un arbre suite fort vent (Bise) secteur des Vernets, ligne 11 déviées pendant 2h00 et aussi secteur des Nations lignes 11 et 22 déviées 1h00
- Le manque de bus a été pénalisant avec 129 voyages supprimés.

« Mars »

- Incendie av Tronchet, ligne 32 déviée 3h00
- Manifestations circulation difficile de 16h00 à 20h00
- Mois perturbé par le manque de véhicule occasionnant presque 500 voyages manqués

Synthèse 1^{er} trimestre : Le manque de disponibilité des bus est le fait marquant de ce premier trimestre avec presque 800 voyages manqués.

2^{ème} trimestre :

« Avril » :

- Manifestation "Vernets" ligne 11 détournées 10h30
- Travaux Eaux vives lignes desservant le secteurs perturbées voir détournées 7h00
- Colis suspect Secteur Pâquis lignes desservant le secteur détournées ou rebroussées pendant 1h00
- Accident tpg non concerné secteur ZIMEYSA lignes 56 et 57 déviées 1h15
- Tour de Romandie service perturbé toute la journée

« Mai »

- Intervention pompiers secteur Hôpital ligne 1 et 5 déviées 2h00

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

- Accident TPG non concerné à la rue Isaac Mercier entre cycliste et voiture lignes bus détournées 6h00
- Circulation difficile suite manifestation secteur Eaux-vives, réseau bus fortement perturbé de 12h30 à la fin de service
- Camion grue en panne rue David Dufour ligne 35 détournée pendant 6h00
- Intervention police secteur Ormeaux lignes secteur déviées pendant 3h00
- A noter que le manque de disponibilité des autobus a provoqué la suppression de 81 voyages

« Juin »

- Manifestation à la Place des Nations, lignes autobus desservant ce secteur détournées 2h30
- Rupture d'une canalisation d'eau à la rue Moillebeau ligne 22 détournée pendant une journée complète et pendant 8 heures le lendemain
- Intervention des pompiers à Belle-Cour ligne 43 interrompue pendant 10h00
- Fuite de gaz en vieille-ville ligne 36 déviée pendant 8h30.
- Intervention police Aéroport (Grève), lignes 23, 28, 56 et 57 déviées pendant 5 heures
- Manifestations sur France, service interrompu à partir de 21h00.
- Nous dénombrons aussi 149 voyages manqués en début de mois suite à un manque de bus et 438 voyages supprimés par manque d'agent en fin de mois

Synthèse 2ième trimestre : Trimestre très difficile avec de nombreux événements de grande envergure ainsi qu'un manque de disponibilité de personnel et de véhicule qui explique ce résultat nettement au-dessus de la cible.

3^{ème} trimestre :

« Juillet »

- Circulation interdite secteur français suite Manifestations pendant trois soirées de suite (20h00 à fin de service).
- Intervention police secteur Hermance service interrompu 4h00
- Incendie au Boulevard des tranchées lignes 1,5 et 8 déviées pendant 14h00.
- Le manque de personnel et de véhicule a été particulièrement marqué en juillet avec un total de 120 voyages manqués.

« Août »

- Circulation difficile au centre-ville plusieurs soirs
- Manifestation Palexpo perturbe tout le secteur lignes 5, 10, 23, 28, 50, 52, 53, 54 pendant près de 6h00
- Le manque de personnel et de véhicule s'est aggravé en août avec un total de 377 voyages manqués

« Septembre »

- Accident entre une voiture et un scooter à la place du Cirque. Lignes centre-ville perturbées pendant 2h00
- Colis suspect à l'aéroport, lignes déviées dans les deux sens pendant 2h15.
- Sur ce mois, le manque de disponibilité des bus représente 107 voyages manqués
- Deux éléments de grandes ampleurs viennent se rajouter à ce bilan mensuel, en premier le manque d'agent suite à un taux d'absence élevé qui représente 786 voyages manqués ainsi que des problèmes de circulation récurrents en soirée occasionnant 576 voyages manqués.

Synthèse 3ième trimestre : Le manque de véhicule autobus et l'absentéisme sont les faits marquants pour expliquer ce mauvais résultat trimestriel.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées**4^{ème} trimestre :**

« Octobre »

- Accident TPG non concerné à la route d'Hermance 58, lignes 38 et E déviées pendant 6h00
- Manifestation centre-ville réseau bus perturbé 3h00
- Travaux secteur Stand/Cirque ligne 1 déviée 4h00
- Incendie rue de Monthoux lignes 1 et 25 déviées 2h30
- Accident TPG non concerné route de Lully. Ligne 42 interrompue pendant 8h00
- Mois très difficile suite à un taux d'absentéisme élevé ayant entraîné la suppression de 100 services voitures provoquant 643 voyages manqués. De nombreuses perturbations se sont rajoutées avec 1046 voyages manqués.

« Novembre »

- Accident TPG non concerné sur Pont du Mt Blanc lignes déviées dans les deux sens pendant 5h00
- Demande CFF de 40 bus pour assurer des navettes Morges/Renens, ligne 9 supprimée de la prise de service à 13h30
- Circulation difficile secteur centre-ville, lignes perturbées pendant 3h00
- 14 & 15.11 Fermeture des ponts suite à la crue de l'Arve, les lignes bus fortement perturbées jusqu'à 12h00
- Accident non concerné rue des Fourches, lignes 1 et 9 déviées pendant 4h00

« Décembre »

- Colis suspect av de la Paix, lignes 8, 20, 22 et F déviées pendant 40 minutes
- Manifestation secteur centre-ville service perturbé pendant 5h00
- Cortèges des GEunes service bus perturbé pendant 6h00
- 12 et 13 Crue de l'Arve pont des Acacias fermés de 23h30 à 7h30 le 13 décembre, lignes bus perturbées.
- Manifestation rue Monthoux/quai Wilson lignes bus déviées pendant 1h30
- Accident TPG non concerné à Vandoeuvre, lignes A et 33 déviées pendant 5h30
- Bus caillassé descente du Lignon, service interrompu pendant 7h00
- Nous notons aussi des problèmes de circulation très importants les 2, 4 et 16 décembre. Le manque d'agent a provoqué la suppression de 555 voyages pour le réseau autobus.

Synthèse 4^{ème} trimestre : Nette hausse des retards circulation, les différentes manifestations ont largement contribué à dégrader notre réseau autobus. Les deux crues de l'Arve nous ont aussi pénalisé. A noter, le caillassage de nos véhicules a entraîné l'interruption de toutes les lignes circulant dans ce secteur.

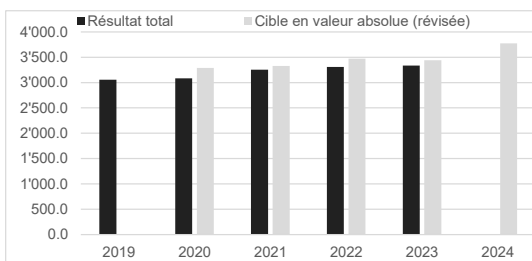
Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs

Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs

Objectif 1 : Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs

Indicateur 1 : offre de transport en PKR (places x kilomètres réalisées)

1. Offre de transport en PKR		Places x km réalisées [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	1'190.3	1241.9	1309.8	1'368.0	1'382.2	1'401.1	
	Trolleybus	429.0	426.0	411.7	424.1	446.5	448.9	
	Autobus	770.2	766.5	720.5	756.6	748.6	756.3	
Lignes sec.	Autobus	592.3	617.2	635.3	700.7	726.5	727.2	
Lignes scol.	Autobus	5.3	5.5	5.3	6.3	3.6	4.0	
Résultat total		2'987.0	3'057.0	3'082.6	3'255.6	3'307.5	3'337.5	0.0
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	3'291.0	3'383.0	3'472.0	3'625.0	3'774.0
Cible en valeur relative (CP)		97.7%	100.0%	107.7%	110.7%	113.6%	118.6%	123.5%
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	3'291.0	3'327.0	3'472.0	3'440.0	3'774.0
Cible en valeur relative (révisée)		97.7%	100.0%	107.7%	108.8%	113.6%	112.5%	123.5%



dont tpg	2'688.2	2'727.5	2'728.9	2'893.2	2'930.1	2'956.3
Sous-traitants	298.8	329.5	353.7	362.4	377.4	381.2
Part des sous-traitants	10.0%	10.8%	11.5%	11.1%	11.4%	11.4%

		Places x km réalisées [évolution % par rapport à N-1]					
Lignes princ.	Tramways		4.3%	5.5%	4.4%	1.0%	1.4%
	Trolleybus		-0.7%	-3.3%	3.0%	5.3%	0.5%
	Autobus		-0.5%	-6.0%	5.0%	-1.1%	1.0%
Lignes sec.	Autobus		4.2%	2.9%	10.3%	3.7%	0.1%
Lignes scol.	Autobus		3.9%	-3.6%	19.5%	-43.0%	11.2%
Résultat total			2.3%	0.8%	5.6%	1.6%	0.9%

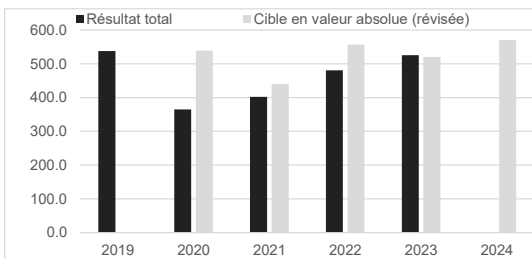
1a. Offre de transport en véhicules-km		Véhicules x km réalisées [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	4.66	4.92	5.02	5.23	5.30	5.38	
	Trolleybus	3.75	3.71	3.61	3.72	3.93	3.95	
	Autobus	7.17	7.21	6.77	7.02	7.05	7.12	
Lignes sec.	Autobus	7.10	7.69	8.22	9.00	9.29	9.52	
Lignes scol.	Autobus	0.05	0.05	0.05	0.06	0.03	0.04	
Résultat total		22.73	23.58	23.66	25.03	25.59	26.00	0.00

dont tpg	18.47	18.71	18.19	19.48	19.82	20.01
Sous-traitants	4.26	4.87	5.47	5.55	5.77	5.99
Part des sous-traitants	18.8%	20.6%	23.1%	22.2%	22.6%	23.1%

Objectif 1 : Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs

Indicateur 2 : fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés)

2. Fréquentation en VKM		Voyages x km mesurés [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	197.8	209.3	145.8	159.6	190.4	209.1	
	Trolleybus	81.4	81.5	55.9	60.4	74.5	80.5	
	Autobus	132.8	139.8	89.2	98.8	116.0	129.4	
Lignes sec.	Autobus	107.1	105.2	72.4	81.6	98.6	105.5	
Lignes scol.	Autobus	2.1	1.9	1.5	1.9	1.2	1.1	
Résultat total		521.2	537.7	364.8	402.3	480.7	525.6	0.0
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	538.6	549.1	557.0	565.0	570.2
Cible en valeur relative (CP)		96.9%	100.0%	100.2%	102.1%	103.6%	105.1%	106.0%
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	538.6	440.0	557.0	520.0	570.2
Cible en valeur relative (révisée)		96.9%	100.0%	100.2%	81.8%	103.6%	96.7%	106.0%



dont tpg	459.8	473.4	323.8	358.2	425.7	466.0
Sous-traitants	61.4	64.4	41.0	44.0	55.0	59.6
Part des sous-traitants	11.8%	12.0%	11.2%	10.9%	11.4%	11.3%

		Voyages x km mesurés [évolution % par rapport à N-1]					
Lignes princ.	Tramways	5.8%	-30.3%	9.5%	19.3%	9.8%	
	Trolleybus	0.1%	-31.5%	8.1%	23.5%	8.0%	
	Autobus	5.2%	-36.2%	10.8%	17.4%	11.5%	
Lignes sec.	Autobus	-1.8%	-31.2%	12.7%	20.9%	6.9%	
Lignes scol.	Autobus	-7.2%	-23.2%	26.5%	-37.1%	-2.5%	
Résultat total		3.2%	-32.2%	10.3%	19.5%	9.3%	

2a. Fréquentation en voyages mesurés		Voyages mesurés [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	91.0	94.3	64.5	71.2	86.2	94.7	
	Trolleybus	39.3	39.2	26.1	28.0	34.3	37.4	
	Autobus	54.8	56.7	35.7	38.9	45.9	50.9	
Lignes sec.	Autobus	26.6	28.0	18.9	21.5	26.7	29.1	
Lignes scol.	Autobus	0.6	0.6	0.5	0.6	0.3	0.4	
Résultat total		212.3	218.7	145.7	160.2	193.5	212.5	0.0

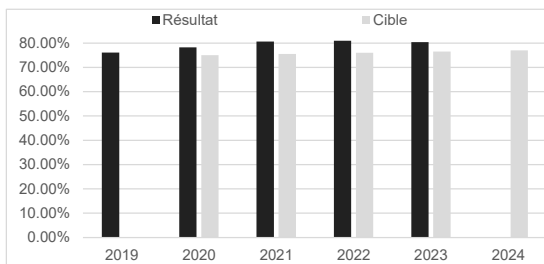
dont tpg	192.9	198.0	132.5	146.1	175.6	192.8
Sous-traitants	19.4	20.8	13.1	14.2	17.9	19.7
Part des sous-traitants	9.1%	9.5%	9.0%	8.8%	9.2%	9.3%

Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

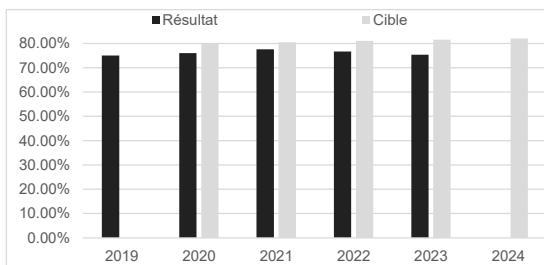
Indicateur 3 : qualité des correspondances Léman Express

3. Qualité des correspondances Léman Express		Indice de performance à l'horaire (PàH)					
		2018	2019	2020	2021	2022	2023

3.1 Lignes secondaires de rabattement	Résultat	74.57%	76.08%	78.27%	80.61%	80.94%	80.39%	
	Cible	-	-	75.00%	75.50%	76.00%	76.50%	77.00%



3.2 Réseau TPG global en horaire de soirée	Résultat	74.02%	75.04%	76.03%	77.58%	76.63%	75.35%	
	Cible	-	-	80.00%	80.50%	81.00%	81.50%	82.00%

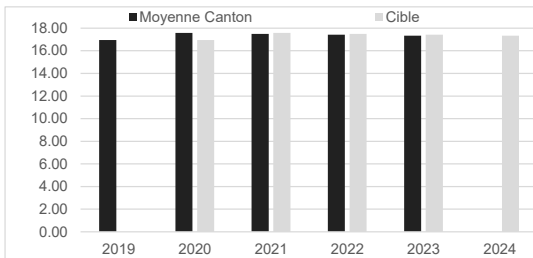


Taux de ponctualité global (indicateur PàH, réseau tpg intégral)	Avance >2'	4.34%	3.90%	5.22%	4.13%	4.08%	4.07%	
	Avance >1'	10.03%	9.23%	10.94%	9.82%	9.62%	9.59%	
	A l'heure	71.85%	71.68%	73.10%	75.00%	74.00%	73.69%	
	Retard >3'	7.76%	8.42%	6.77%	7.00%	7.57%	7.56%	
	Retard >5'	5.96%	6.71%	3.91%	4.04%	4.75%	5.08%	

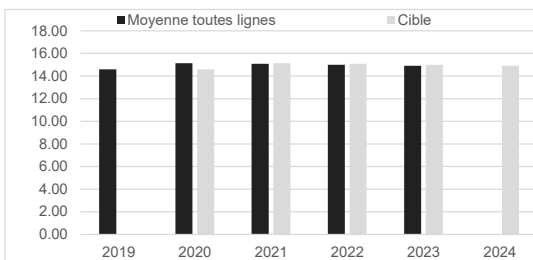
Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

Indicateur 4 : fiabilisation et amélioration du temps de parcours

4.1 Vitesse commerciale véhicules	Km/h calculés sur la base des km et temps de conduite						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Zone 1 LMCE (hypercentre)	11.13	11.04	11.40	11.20	11.20	11.07	
Zone 2 LMCE (Gen.-Car.-Lancy)	15.67	15.52	15.93	15.69	15.58	15.48	
Hors zone	22.01	22.05	22.70	22.55	22.23	22.23	
Moyenne Canton	16.93	16.95	17.58	17.49	17.43	17.34	
Cible	-	-	16.95	17.58	17.49	17.43	17.34



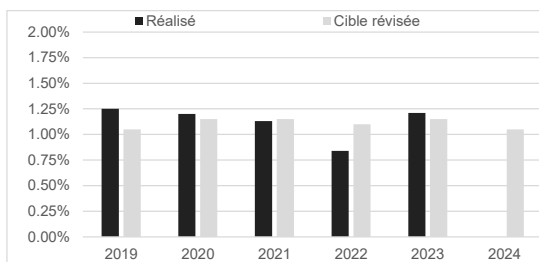
4.2 Vitesse commerciale voyageurs	Km/h pondérés sur la base de la fréquentation des véhicules							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Lignes princ.	Tramways	14.38	14.38	14.88	14.77	14.77	14.74	
	Trolleybus	12.55	12.48	12.83	12.69	12.69	12.52	
	Autobus	14.10	14.07	14.39	14.38	14.33	14.31	
Lignes sec.	Autobus	20.33	20.13	22.02	21.85	21.42	21.27	
Lignes scol.	Autobus	19.51	19.28	18.47	17.96	17.62	17.21	
Moyenne toutes lignes		14.67	14.60	15.14	15.08	15.00	14.91	
Cible		-	-	14.60	15.14	15.08	15.00	14.91



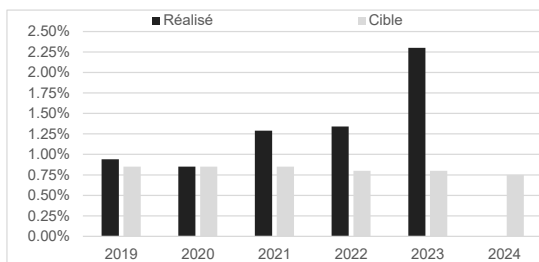
Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

Indicateur 5 : taux de courses non réalisées

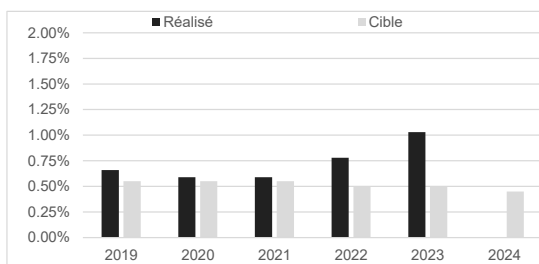
5. Courses non réalisées		Ratio de voyages interrompus [%]						2024
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	
5.1 Tramways	Réalisé	1.38%	1.25%	1.20%	1.13%	0.84%	1.21%	
	Cible CP	1.05%	1.05%	1.15%	1.15%	1.10%	1.10%	1.05%
	Cible révisée						1.15%	



5.2 Trolleybus	Réalisé	0.99%	0.94%	0.85%	1.29%	1.34%	2.30%	
	Cible	0.85%	0.85%	0.85%	0.85%	0.80%	0.80%	0.75%



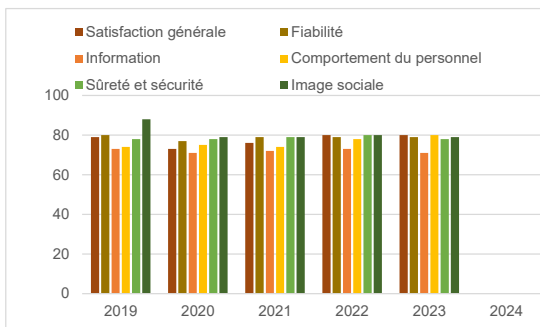
5.3 Autobus	Réalisé	0.67%	0.66%	0.59%	0.59%	0.78%	1.03%	
	Cible	0.55%	0.55%	0.55%	0.55%	0.50%	0.50%	0.45%



Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

Indicateur 6 : évolution des notes BEST

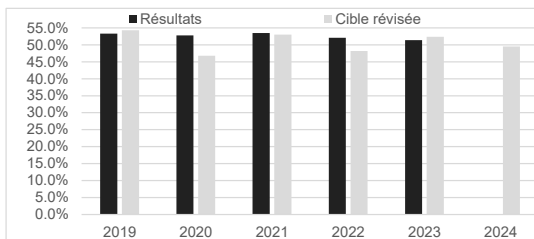
6. Note BEST							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfaction générale	83	79	73	76	80	80	
Fiabilité	75	80	77	79	79	79	
Information	65	73	71	72	73	71	
Comportement du personnel	80	74	75	74	78	80	
Sûreté et sécurité	84	78	78	79	80	78	
Image sociale	90	88	79	79	80	79	
Cible			≥2019	≥2020	≥2021	≥2022	≥2023



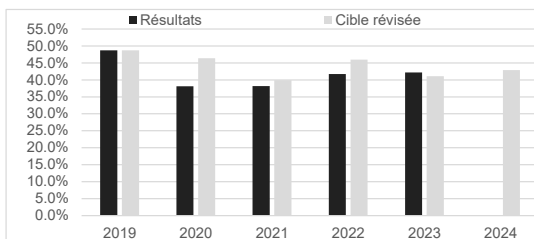
Objectif 3 : maîtrise financière

Indicateurs 7-8-9

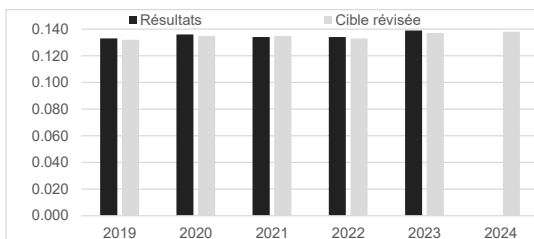
7. Ratio de contributions cantonales monétaires	[Montant des contributions cantonales] / [Total des produits.]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	53.5%	53.3%	52.8%	53.5%	52.1%	51.4%	
Cible CP	52.7%	54.3%	46.8%	47.5%	48.2%	48.4%	48.4%
Cible révisée	52.7%	54.3%	46.8%	53.0%	48.2%	52.4%	49.5%



8. Taux de couverture globale [%]	[Total des produits propres TPG] / [Total des charges]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	48.8%	48.7%	38.1%	38.2%	41.7%	42.2%	
Cible CP	49.5%	48.7%	46.4%	45.8%	46.0%	46.1%	46.2%
Cible révisée	49.5%	48.7%	46.4%	39.9%	46.0%	41.1%	42.9%



9. Coûts de l'offre [CHF/PKR]	[Total des charges] / [places x km réalisés]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	0.131	0.133	0.136	0.134	0.134	0.139	
Cible CP	0.128	0.132	0.135	0.135	0.133	0.130	0.129
Cible révisée	0.128	0.132	0.135	0.135	0.133	0.137	0.138



Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux

Indicateur 10 : nombre de kilomètres produits par traction électrique

10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	Nombre de kilomètres produits [x 1 mio]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tramways	4.53	4.71	5.00	5.22	5.24	5.29	
Trolleybus	3.75	3.71	3.60	3.72	3.92	3.94	
Autobus électrique (recharge flash)	0.32	0.55	0.53	0.55	0.55	0.56	
Autobus électrique (recharge lente)	0.03	0.01	0.01	0.00	0.00	0.13	
Autobus diesel ou hybride	14.09	14.61	14.52	15.54	15.87	16.08	
Total général	22.73	23.58	23.66	25.03	25.59	26.00	0.00
Total en traction 100% électrique	8.64	8.97	9.15	9.49	9.72	9.92	0.00
Cible en valeur absolue	-	-	9.57	9.87	10.51	12.36	13.41
Ratio électrique / total	38.0%	38.0%	38.7%	37.9%	38.0%	38.2%	
Cible en valeur relative	-	-	37.4%	37.7%	39.7%	45.9%	48.0%
Cible en valeur relative révisée						38.7%	

