

*Date de dépôt: 19 décembre 2002*

*Messagerie*

## **Rapport du Conseil d'Etat**

**au Grand Conseil sur :**

- a) le rapport annuel de gestion de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2001**
- b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2001**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

### **I. Introduction**

Le présent rapport se réfère à la troisième année du deuxième contrat de prestations 1999-2002 conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des TPG. Autrement dit, il ne reste plus qu'une année avant la fin du contrat cité, qui a été enrichi de l'expérience offerte par le premier (1996-1998).

Le réseau des TPG a été profondément restructuré et l'offre à la clientèle étoffée avec l'entrée en vigueur de l'opération « Constellation » le 24 juin 2001. Trois principes ont guidé cette innovation :

- faire passer les lignes urbaines par deux des trois principaux centres de transbordement;
- transformer les lignes de doublure en lignes urbaines régulières;
- faire circuler, aux heures de pointe, plusieurs lignes sur les axes importants.

« Constellation » a permis également d'améliorer sensiblement l'offre en direction de l'agglomération.

Par ailleurs, le principal événement de 2001 aura été l'introduction de la nouvelle Communauté tarifaire intégrale **unireso**<sup>®</sup> (comportant tous les titres de transport), qui a remplacé l'ancienne communauté tarifaire genevoise CTGE (communauté d'abonnement exclusivement). Dès le 1<sup>er</sup> juillet 2001, les détenteurs d'un seul billet ont ainsi pu emprunter indifféremment les

véhicules des TPG, des CFF et des Mouettes genevoises, alors qu'auparavant cette possibilité n'était réservée qu'aux bénéficiaires d'un abonnement. Parallèlement, la Cart@bonus<sup>®</sup> est désormais valable pour tous ces moyens de transports. Elle comporte trois bonus :

- une réduction de 1, 2 ou 5 francs à l'achat d'une carte d'une valeur de respectivement 20, 30 ou 50 francs;
- la possibilité d'acheter un dernier titre de transport, même si la carte ne contient plus que 10 centimes;
- en échange de Cart@bonus<sup>®</sup> usagées, pour une valeur de 200 F, une nouvelle carte d'une valeur de 20 F est délivrée dans les agences TPG.

Dernière innovation, les détenteurs d'un abonnement demi-tarif des CFF voyagent au tarif réduit sur le périmètre de la Communauté tarifaire intégrale unireso<sup>®</sup>.

Le Conseil d'Etat a examiné avec attention les rapports qui lui ont été adressés par le Conseil d'administration des TPG. Il a également porté son attention sur les nouvelles données disponibles avec le contrat de prestations pluriannuel 1999-2002, qui permettent, avec l'immédiateté dictée par le souci d'offrir des prestations de qualité à la clientèle des TPG, d'apporter le cas échéant les correctifs encore nécessaires.

Il convient une nouvelle fois de rappeler les trois niveaux de l'organisation genevoise des transports publics :

## **1. l'orientation stratégique**

Celle-ci est déterminée par une loi qui fixe, pour un horizon de 8 à 12 ans, le mandat que les autorités ont à remplir sous la forme d'objectifs (niveau que l'offre de base doit atteindre selon différents critères) et les infrastructures que l'Etat doit construire (y compris les moyens financiers nécessaires).

## **2. la planification opérationnelle**

Sa mise en œuvre découle de l'orientation donnée par la législation et repose sur deux instruments parallèles :

- a) **Un plan directeur du réseau.** Celui-ci concerne l'ensemble des modes et des exploitants des transports publics;
- b) **Un contrat de prestations.** Celui-ci traite spécifiquement de la relation entre l'Etat et l'établissement public qui émane de lui.

Ce niveau est articulé sur le calendrier du renouvellement des autorités politiques. Sa durée est identique à celle d'une législature, la première année de celle-ci correspondant à l'achèvement du plan directeur et du contrat précédent et à la mise en place des nouveaux.

### **3. la gestion courante**

Celle-ci touche au suivi annuel au travers du budget et des comptes, tant pour l'Etat de Genève que pour les entreprises de transports, dont les TPG à titre principal.

Le présent rapport traite de la gestion courante des TPG pour l'exercice 2001, sixième année du nouveau mode de relations contractuelles entre l'Etat et l'entreprise. Pour rappel, le contrat pluriannuel est conclu entre le Conseil d'Etat et le Conseil d'administration des TPG et ratifié par le Grand Conseil sous la forme d'une loi à caractère budgétaire, qui fixe le montant des enveloppes allouées pour les exercices concernés.

## **II. Rapport annuel de gestion de l'entreprise des TPG pour l'exercice 2001**

La gestion financière a été une des priorités de l'entreprise dans la mesure où le déficit prévisionnel 2001 était inscrit à hauteur de 1 036 600 F. Les comptes 2001 bouclent avec un déficit d'exploitation de 154 989 F représentant par là une amélioration du résultat d'environ 881 611 F. Le plan financier quadriennal (PFQ) prévoyait un excédent de 754 000 F. Une garantie de recettes de l'Etat pour un montant de 1 681 000 F pour les TPG a accompagné l'introduction de **unireso**<sup>®</sup>.

Le Conseil d'administration des TPG a adopté le 2 avril 2002 le bilan au 31 décembre 2001 ainsi que les comptes et le rapport de gestion de l'exercice 2001 de l'entreprise. Les documents en question ont été transmis dans les délais impartis, d'une part, au Conseil d'Etat et, d'autre part, à l'Inspection cantonale des finances de l'Etat (ICF).

Dans son rapport du 11 septembre 2002, l'ICF a formulé des remarques concernant la création, en 1998, de TPG Publicité S.A. Sur le plan général, l'ICF est d'avis que l'Etat formalise une procédure afin de pallier les insuffisances actuelles de dispositions légales en la matière. Les TPG, actionnaires à 100 % de TPG Publicité S.A., estiment quant à eux que cette société est totalement intégrée dans leur activité. Cela étant, les TPG incorporeront dans les comptes 2002 les remarques de l'ICF concernant cette société, en inscrivant en particulier une postposition en annexe du bilan et en

comptabilisant les provisions nécessaires. Les TPG relèvent que le chiffre d'affaires de cette société est en constante augmentation et que par ailleurs les pertes dont il est fait état sont en fait liées directement à la rémunération qu'ils en exigent. Ainsi, même si les comptes de TPG Publicité S.A. laissent apparaître une perte cumulée de 467 000 F dans le bilan, la contribution de TPG Publicité aux TPG s'est élevée à 5 567 295 F pour les années 1998 à 2001.

Concernant les autres remarques formulées par l'ICF, elles ont pour la plupart été intégrées, soit dans les comptes 2002, soit dans le nouveau contrat de prestations 2003-2006. S'agissant d'une provision pour *garantie perte de recettes* liée au contrat de prestations entre l'Etat de Genève et **unireso**<sup>®</sup>, de 265 198 F, l'ICF estime qu'elle a grevé à tort les comptes et le résultat 2001 des TPG. Ces derniers se sont engagés à considérer ce montant comme un revenu hors exploitation relatif à des exercices antérieurs et à le faire figurer dans les comptes 2002.

Pour ce qui a trait au contrat de prestations 2003-2006, un groupe de travail a été constitué afin de fixer notamment :

- les critères d'accomplissement de l'accord;
- les valeurs cibles des indicateurs de mesure externes et d'observation de la clientèle;
- les événements à considérer comme une augmentation ou une diminution des kilomètres parcourus, soit finalement des places kilomètres offertes.

Les résultats de ces travaux, en cours, seront soumis à bref délai au Conseil d'Etat pour approbation.

En date du 18 décembre 2002, le Conseil d'Etat a donné son approbation au bilan du 31 décembre 2001 présenté par les TPG, aux comptes et au rapport de gestion de l'entreprise pour l'exercice 2001, conformément à l'article 37 de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975 (H 1 55). Le rapport de gestion de l'entreprise, transmis conjointement au Grand Conseil, donne tous renseignements utiles à ce propos. Les éléments récapitulatifs principaux sont directement annexés au présent rapport.

### **III. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2001**

Le cadre institutionnel introduit avec le contrat de prestations prévoit que l'entreprise des TPG prépare un rapport annuel sur la réalisation de l'offre, destiné à évaluer les prestations fournies par l'entreprise, en relation avec les

dispositions du contrat qui prévoient la modification éventuelle de la tranche budgétaire annuelle prévue. Le Conseil d'administration des TPG a également adopté le 8 avril 2002 ce document, qui est présenté sous forme séparée du rapport de gestion.

Le Conseil d'Etat a également donné, le 18 décembre 2002, son approbation au rapport des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2001, conformément à l'article 37 de la loi H 1 55.

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

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

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

De manière globale, l'offre planifiée pour l'ensemble du réseau a été respectée, voire dépassée pendant *l'horaire vacances*. En ce qui concerne la mesure de performance, 13 des 18 objectifs de qualité visée ont été dépassés, comme par exemple la ponctualité, l'information et l'accueil. En revanche, l'objectif « attitude des contrôleurs » nécessite la mise en œuvre d'une mesure adaptée dans le cadre du prochain contrat de prestations. Les trois critères qui n'ont pas été atteints sont la propreté (tags sur le sol des véhicules très difficilement récupérables), le confort aux arrêts (variable selon la commune du site) et le nombre d'accidents, ce qui a donné lieu à un plan d'actions.

La satisfaction des clients a quant à elle progressé de manière réjouissante grâce à l'introduction du réseau Constellation, de la Communauté tarifaire intégrale **unireso**<sup>®</sup> et des nouveaux bus articulés. Neuf critères sont en hausse – dont l'information en situation perturbée (annonces aux arrêts) et la sécurité – 12 sont stables et 1 seul en baisse (le confort et la propreté aux arrêts).

Enfin, le niveau de sous-traitance en 2001 est conforme aux exigences du contrat de prestations. Le niveau de sous-traitance pour les lignes transfrontalières et provisoires se situe à 6,6 % (pour un seuil autorisé de 10 %) et de 2,6 % pour des travaux de nettoyage des véhicules (+ 270 000 F pour lutter contre les tags) et des réparations (pour un seuil autorisé de 4 %).

Les données collationnées et présentées dans le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2001 (adressé conjointement au Grand Conseil) ont été examinées avec attention par le Conseil d'Etat et mises en parallèle pour

certaines d'entre elles avec celles concernant l'édition 2000, afin de bénéficier du recul nécessaire. Les éléments de synthèse les plus pertinents sont directement joints au présent rapport.

#### **IV. Conclusion**

L'an 2001 correspond à la troisième étape annuelle du deuxième contrat de prestations liant l'Etat aux TPG.

Les rapports adoptés par l'entreprise des TPG qui découlent de l'exercice 2001 et qui ont été approuvés par le Conseil d'Etat présentent un intérêt certain pour la poursuite du processus lancé pour dynamiser la politique des transports publics à Genève.

En effet, les éléments présentés au sein des documents en question renforcent les résultats positifs issus du premier contrat de prestations 1996-1998 et scellent ainsi par eux-mêmes le processus dans le sens souhaité par le Conseil d'Etat et par le Grand Conseil.

Les correctifs qu'il était nécessaire d'apporter rapidement ont quant à eux été introduits, notamment dans le domaine des indicateurs de performance touchant à la qualité. Les efforts entrepris par les TPG dans le domaine environnemental méritent d'être relevés. Ils ont abouti à la certification ISO 14001, obtenue en juillet 2001. Pour rappel, les TPG sont déjà certifiés au niveau de la qualité avec ISO 9001 et du management public avec PM 9001.

Pour conclure, le Conseil d'Etat tient à relever l'intérêt pour l'Etat à poursuivre dans le sens du processus d'autonomisation engagé en 1996, qui, à l'évidence, a permis aux TPG de connaître un développement opportun, orienté par la volonté de développer à Genève l'attractivité des transports publics dont l'importance n'est plus à démontrer, et ce dans une approche multimodale.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à prendre acte du présent rapport.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

Le chancelier :  
Robert Hensler

Le président :  
Laurent Moutinot

Annexes :

1. *Evénements et chiffres clés exercice 2001 des TPG / Exercices 1999-2002 des TPG.*
2. *Rapport de réalisation de l'offre / Exercice 2001 des TPG.*

## TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

## EXERCICE 2001

en comparaison avec le budget 2001 (version TVA incluse)

Approuvé par le Conseil d'administration du 17/09/01

contrat de prestations 1999 - 2002



Transports publics genevois

## Comptes de résultats 2001

	Réel 2001	Budget 2001	Ecarts	Ecarts
	x 1000 CHF	x 1000 CHF	x 1000 CHF	en %
<b>PRODUITS</b>				
Produits voyageurs	87'618	91'266	-3'648	-4.0%
Etat de Genève	107'806	105'342	2'464	2.3%
Confédération	11'101	10'917	184	1.7%
Communes et tiers	2'706	1'917	789	41.2%
Autres produits	11'753	6'445	5'308	82.4%
TVA forfaitaire	-4'541	-4'428	-113	2.6%
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>216'443</b>	<b>211'459</b>	<b>4'985</b>	<b>2.4%</b>
<b>CHARGES</b>				
Personnel	143'344	143'457	-113	-0.1%
Biens et services	48'567	42'614	5'953	14.0%
Amortissements	17'663	12'778	4'885	38.2%
Charges financières	7'024	11'573	-4'549	-39.3%
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>216'598</b>	<b>210'422</b>	<b>6'176</b>	<b>2.9%</b>
Résultat d'exploitation	-155	1'037	-1'192	-115.0%



## Explications

### Produits voyageurs

-3.6 Mio CHF par rapport au plan du fait notamment :

- 2 contrats grands comptes (ville de Genève et AIG) non conclus en janvier 01 comme prévu dans le plan soit -0.9 Mio CHF
- Application 1/2 tarif CFF sur TPG soit -0.3 Mio CHF
- Création de la zone 11 avec un tarif défavorable pour les TPG (1.8 F au lieu de 2.2 F pour le trajet d'une heure) soit -1.7 Mio CHF.
- Non augmentation tarifaire 2001 malgré la hausse du coût de la vie soit -0.8 Mio CHF (compensation de l'état).

## Détails des produits

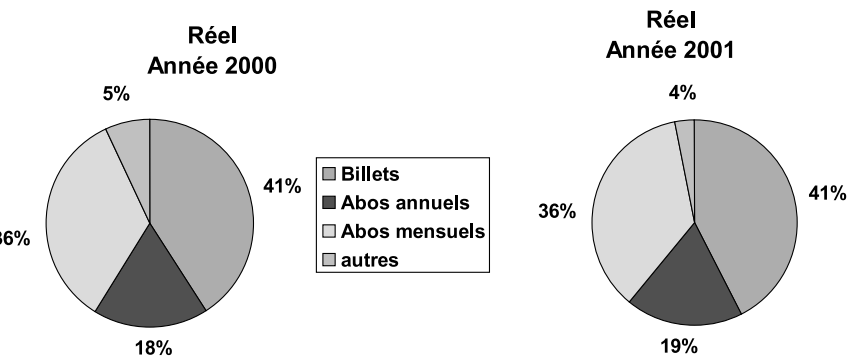
	Réel 2001 x 1000 CHF	Budget 2001 x 1000 CHF	Ecarts x 1000 CHF	Ecarts en %
<b>Produits du transport</b>	<b>85'656</b>	<b>90'212</b>	<b>-4'556</b>	<b>-5.1%</b>
<b>Produits contrôle de titres</b>	<b>1'813</b>	<b>1'000</b>	<b>813</b>	<b>81.3%</b>
<b>Autres Produits</b>	<b>149</b>	<b>54</b>	<b>96</b>	<b>177.5%</b>
<b>Etat de Genève</b>	<b>107'806</b>	<b>105'342</b>	<b>2'464</b>	<b>2.3%</b>
<i>Enveloppe budgétaire</i>	<i>102'672</i>	<i>102'672</i>	<i>0</i>	<i>0.0%</i>
<i>Complément tarifaire</i>	<i>3'453</i>	<i>2'670</i>	<i>783</i>	<i>29.3%</i>
<i>Garantie Unireso</i>	<i>1'681</i>		<i>1'681</i>	<i>NA</i>
<b>Confédération</b>	<b>11'101</b>	<b>10'917</b>	<b>184</b>	<b>1.7%</b>
<b>Communes/tiers</b>	<b>2'706</b>	<b>1'917</b>	<b>790</b>	<b>41.2%</b>
<b>Produits financiers</b>	<b>1'755</b>	<b>1'298</b>	<b>457</b>	<b>35.2%</b>
<b>Produits divers</b>	<b>9'998</b>	<b>5'147</b>	<b>4'851</b>	<b>94.3%</b>
<b>TVA forfaitaire</b>	<b>-4'541</b>	<b>-4'428</b>	<b>-113</b>	<b>2.6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>216'443</b>	<b>211'459</b>	<b>4'985</b>	<b>2.4%</b>

## Détails des produits du transport

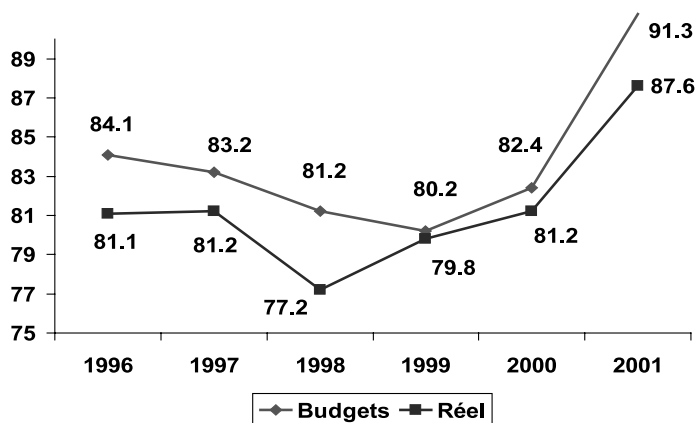
	Réel 2000 x 1000 CHF	Réel 2001 x 1000 CHF	Ecarts x 1000 CHF	Ecarts en %
<b>Billets</b>	36'473	36'884	411	1.1%
<b>Bonus (conso, secours, écolo)</b>	-1'665	-1'764	-99	5.9%
<b>Abonnements</b>	46'629	47'370	741	1.6%
<i>Annuels</i>	15'586	16'636	1'050	6.7%
<i>Mensuels</i>	31'043	30'733	-310	-1.0%
<b>Rabais grands comptes / OCPA</b>	-2'322	-2'543	-221	9.5%
<b>Transfrontaliers, P+R, Personnel</b>	2'842	2'448	-394	-13.9%
<b>Combinés, Noctambus, Réservés</b>	4'310	4'144	-166	-3.9%
<b>Remboursements</b>	-631	-883	-252	39.9%
<b>TOTAL</b>	<b>85'636</b>	<b>85'656</b>	<b>19</b>	<b>0.0%</b>

NB : Les chiffres de l'exercice 2000 ont été retraités de l'effet de la TVA (soit ajout de 7,6%) pour être comparables à 2001.

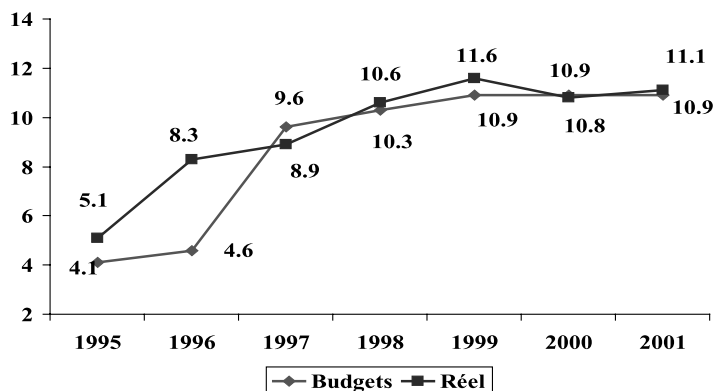
## Répartition des produits du transport



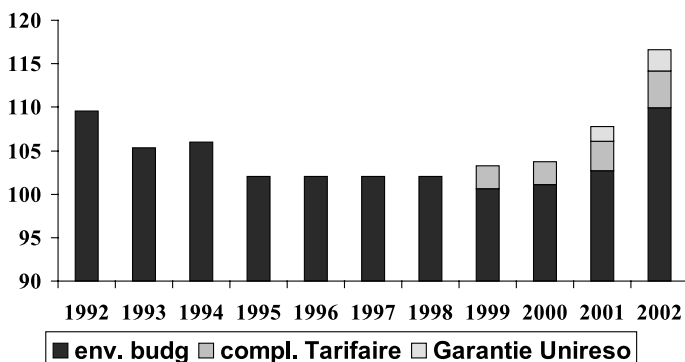
## Évolution des produits voyageurs (année 2001 = TVA 7.6% incluse)



## Évolution de l'enveloppe de la Confédération



## État de Genève: Enveloppe budgétaire + compl. tarifaire



## Charges d'exploitation

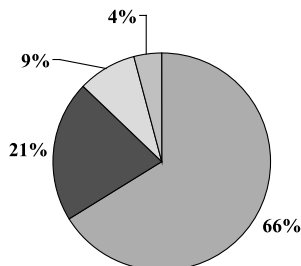
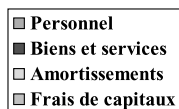
	Réel 2001 X 1000 CHF	Budget 2001 X 1000 CHF	Ecart X 1000 CHF	Ecart %
PERSONNEL	143'344	143'457	-113	-0.1%
BIENS & SERVICES	48'567	42'614	5'953	14.0%
AMORTISSEMENTS	17'663	12'778	4'885	38.2%
FRAIS DE CAPITAUX	7'024	11'573	-4'549	-39.3%
<b>TOTAL</b>	<b>216'598</b>	<b>210'422</b>	<b>6'176</b>	<b>2.9%</b>

## Explications des charges

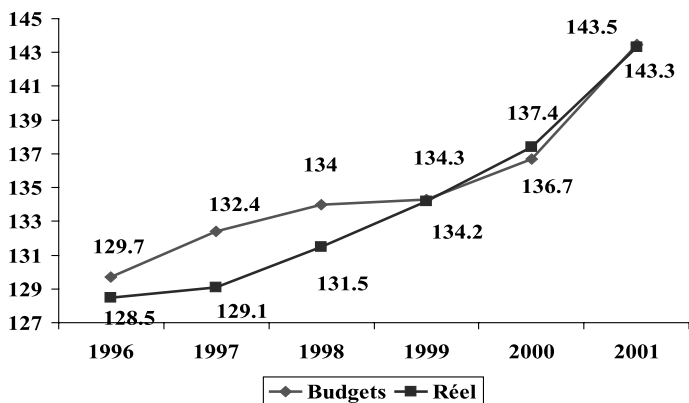
- Charges de personnel : en ligne avec le budget
- Biens et Services : +5.9 MF liés essentiellement aux frais de véhicules pour 1.9 MF ( hausse des carburants et introduction d 'Unireso), à la sous-traitance pour 1 MF (lignes 31,34, 35, C), et aux dépenses de Ventes et RP pour 0.7 MF.
- Compensation des amortissements et frais de capitaux du fait des achats des véhicules Volvo financés par leasing dans le réel mais prévus en financement bancaire dans le plan.

## Répartition des charges

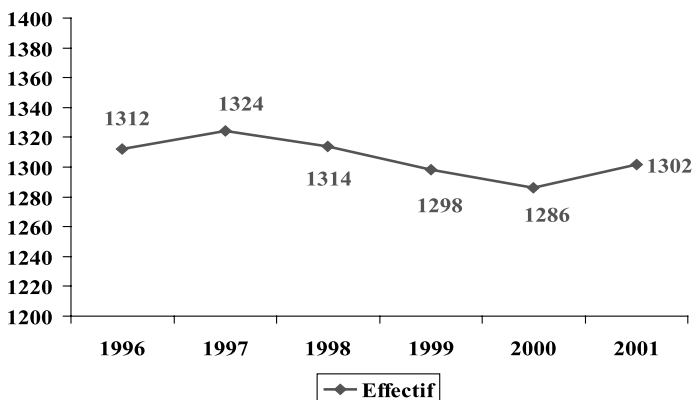
**REEL 2001**



## Évolution des charges du personnel



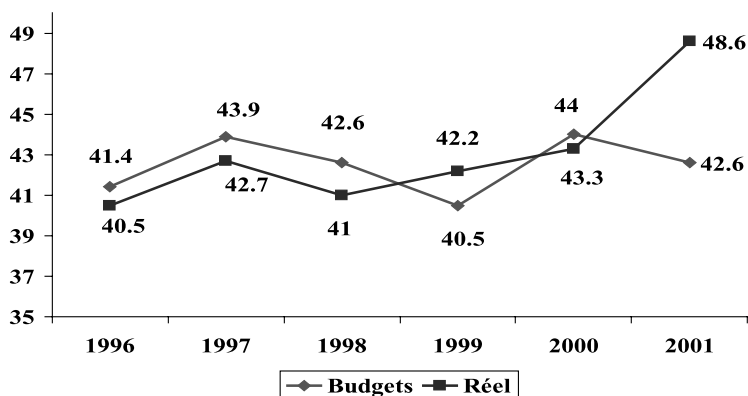
## Évolution des effectifs



## Décomposition des Biens et Services

	Réel 2001 CHF 0/00	Budget 2001 CHF 0/00	Ecarts en CHF	Ecarts en %
Honoraires, jetons, cotis.	1'071	909	162	17.8%
Impôts et taxes	56	56	0	0.0%
Frais administratifs	3'762	3'926	-163	-4.2%
Ventes et RP	3'254	2'576	678	26.3%
Assurances choses	1'201	1'344	-142	-10.6%
Sous-traitance transport	12'316	11'298	1'018	9.0%
Frais des véhicules	18'873	16'916	1'956	11.6%
Frais des installations	4'156	3'771	385	10.2%
Outillage et machines	554	527	27	5.1%
F.N.A.	1'516	1'291	225	17.4%
Travaux à facturer	1'807	0	1'807	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>48'567</b>	<b>42'614</b>	<b>5'953</b>	<b>14.0%</b>

## Évolution des Biens et services



## Investissements

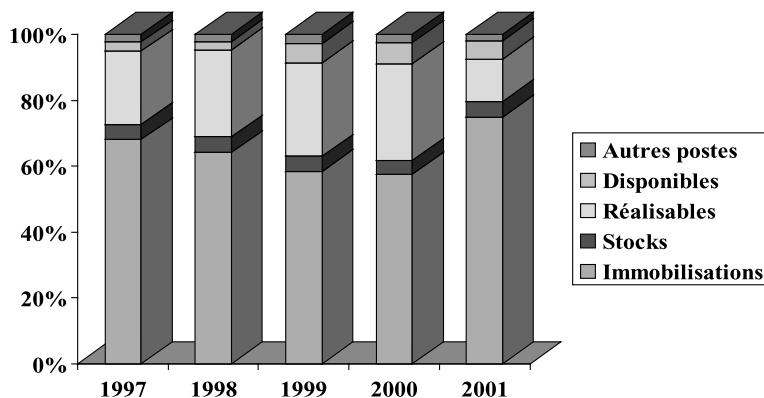
Investissements en CHF 000	cumulés au 31.12.00	Budget Investissements 2001	2001
Services Généraux	380	200	293
Conception et développement	14	190	204
Ventes	308	0	0
Traitement de l'information	11'928	680	1'113
Formation	430	0	0
Infrastructure clients	7'445	1'050	524
Conduite	215	0	19
Bâtiments	432	1'495	667
Infrastructure réseau	381	200	26
Véhicules	53'640	1'085	20'341
<b>TOTAL</b>	<b>75'174</b>	<b>4'900</b>	<b>23'186</b>

## Évolution des Actifs

Actifs	Réel	Réel	Ecart	Ecart
	2000	2001		
	X 1000 CHF	X 1000 CHF	X 1000 CHF	
IMMOBILISATIONS	136'067	137'412	1'346	1.0%
FONDS DE ROULEMENT	100'393	46'166	-54'226	-54.0%
Disponibles	15'184	10'003	-5'181	-34.1%
Réalisables à court terme	69'426	23'806	-45'620	-65.7%
Stocks	10'032	8'693	-1'339	-13.3%
Autres postes	5'751	3'664	-2'087	-36.3%
<b>TOTAL</b>	<b>236'459</b>	<b>183'579</b>	<b>-52'880</b>	<b>-22.4%</b>



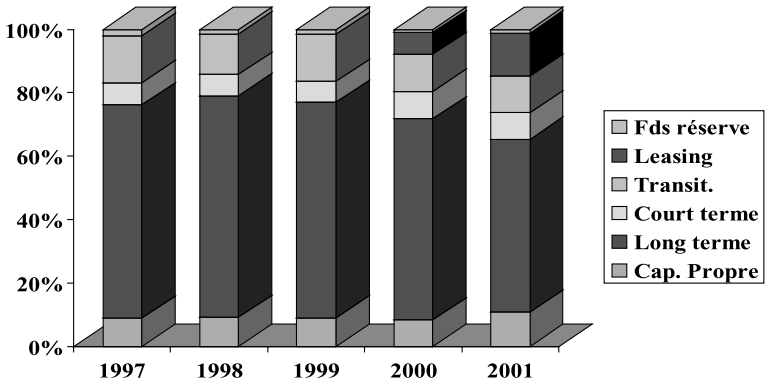
## Bilan - Actif



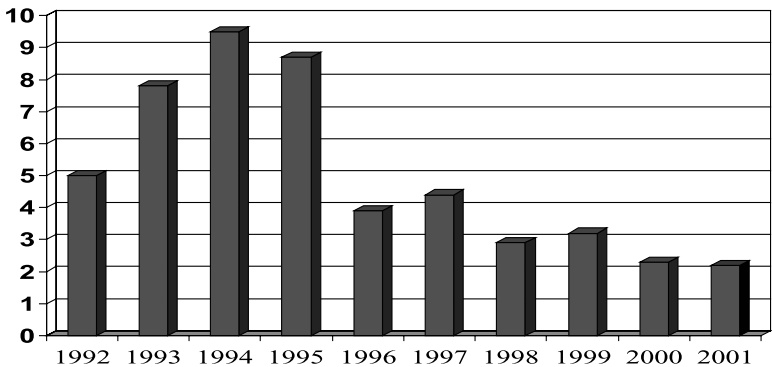
## Évolution du Passif

CAPITAL ETRANGER	214'128	161'401	-52'726	-24.6%
Engagements long terme	150'000	100'000	-50'000	-33.3%
Engagements court terme	20'191	15'415	-4'776	-23.7%
Passifs transitoires	16'259	24'907	8'649	53.2%
Engagement leasing	27'678	21'079	-6'599	-23.8%
Fonds de réserve	2'332	2'177	-155	-6.6%
<b>TOTAL</b>	<b>236'459</b>	<b>183'579</b>	<b>-52'881</b>	<b>-22.4%</b>

## Bilan - Passif



## Évolution du Fonds de réserves



## Chiffres clés

MARCHÉ		2001	2000	1999	1998	1997	1996
Population du Canton de Genève		419'650	413'585	408'350	402'966	400'860	400'399
Population de la zone desservie par les TPG		405'017	406'556	401'379	393'645	391'691	391'346
PRESTATIONS DES TPG		x 1000	x 1000	x 1000	x 1000	x 1000	x 1000
<b>Kilomètres-convois productifs parcourus</b>							
Tramways		1'721					
Trolleybus		3'346					
Autobus		10'121					
Total		15'188	14'850	15'150	15'537	16'171	16'222
<b>Voyageurs transportés</b>							
Total du nombre de voyages par année		126'716	125'232	122'810	117'000	120'000	125'000
dont							
121'399 sur les lignes urbaines et							
5'317 sur les lignes régionales							
Moyenne par jour		347	343	336	321	329	342
<b>Réseau Tram</b>							
Total par année		30'587	29'682	30'130	29'749	28'019	19'661
Moyenne par jour		83,8	81,3	82,5	81,5	77,0	53,7

## Évènements clés 2001

## Lignes : Nouveautés et adaptations

- *Ligne 19* : Nouvelle ligne urbaine principale de Vernier Village à Bernex-Saule.
- *Ligne 6* : Parcours modifié en supprimant la desserte de Malagnou au profit des Eaux-vives.
- *Ligne 20* : Devient ligne urbaine, et offre une liaison entre le village et la cité d'Onex, avec prolongement de Rive à Pédro-Meylan.
- *Ligne 27* : Prolongation de son trajet jusqu'à Malagnou puis Sous-Moulin. Desserte complémentaire sur la zone industrielle du Lignon.

## Évènements clés 2001

### Lignes : Nouveautés et adaptations

- *Redistribution des arrêts dans les Rues Basses* :  
Les arrêts Molard et Longemalle ont été fusionnés afin d'améliorer la vitesse commerciale. L'arrêt Rive a également été déplacé pour permettre l'utilisation de convois de 53 mètres.
- *Ligne 34* :  
Liaisons directes et nouvelles dessertes du chemin de la Montagne et de la route du Vallon.
- *Ligne G* :  
Prolongement de la ligne qui dessert maintenant la commune française de Veigy.



## Évènements clés 2001

### Autres faits marquants :

- Entrée en vigueur de l'opération « Constellation » le 24 juin 2001, qui constitue une nouvelle étape de la réalisation du plan directeur 1999-2002 avec pour principaux changements :
- Création de la communauté tarifaire intégrale « UNIRESO » au 1er Juillet 2001, avec pour partenaires les CFF et les Mouettes genevoises.
- Garantie des correspondances gérées directement par la RCT.
- Le 12 Juillet 2001, obtention de la triple certification ISO 9001, PM 9001 et ISO 14001, suite à la mise en place d'une politique environnementale au sein des TPG.



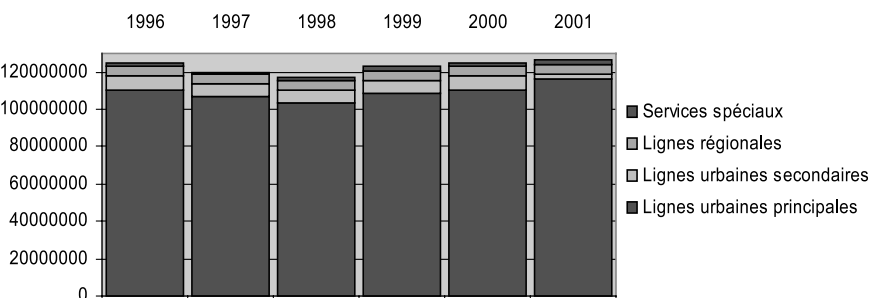
## Évènements clés 2001

### Autres faits marquants :

- Engagement de 32 nouveaux conducteurs pour la mise en service de « Constellation ».
- Introduction de 77 nouveaux autobus Volvo à plancher bas, moins polluants et permettant l'accès des handicapés au réseau TPG.
- Elaboration et test d'un nouveau concept global pour l'aménagement des arrêts.



## Évolution de la fréquentation de 1996 à 2001



Fréquentation mesurée en nombre de voyages

## Réalisation de l'offre quantitative

Base de comparaison entre le planifié et le réalisé :

Offre acceptée par le Conseil d'administration du 18.12.2000.

Principaux écarts constatés et explications :

Horaire normal : jours ouvrables

+0.4% en moyenne par rapport à l'offre de référence, grâce en particulier aux résultats obtenus sur les lignes principales de Trams (+2.1% liés au renforcement de l'offre par deux convois de trams de 53 m).

Horaire normal : Samedi

+ 0.4% en moyenne par rapport à l'offre planifiée lié notamment à la mise à disposition de la ligne 22 lors de la journée sans ma voiture.

## Réalisation de l'offre quantitative

Horaire normal : Dimanche

L'offre réalisée est en ligne avec l'offre planifiée.

Horaire vacances :

L'offre reste supérieure aux - 25% contractuels.

- Jours ouvrables :- 9.7%
- Samedi :- 2.8%
- Dimanche : 0%.

## Réalisation de l'offre qualitative

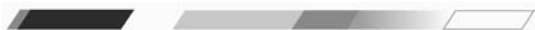
La qualité de l'offre se mesure selon :

**7 dimensions du service :**

Information - Accueil - Ponctualité - Disponibilité des équipements  
Netteté Propreté - Confort Ambiance - Sécurité.

**3 mesures :**

Mesure satisfaction client,  
Mesure de performance,  
Mesure des situations inacceptables.



## Réalisation de l'offre qualitative

### Résultats 2001 de la mesure de satisfaction client

Basés sur des enquêtes mensuelles permettant d'obtenir des scores satisfaction compris entre -200 et +100. La mesure est axée sur les écarts, l'objectif des TPG étant l'amélioration de la satisfaction client.

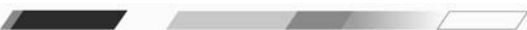
En 2001, la satisfaction des clients enregistre la meilleure évolution depuis 1999 : l'introduction de Constellation et d'Unireso expliquent cette tendance.

### Meilleures progressions 2000-2001

- Informations à l'intérieur et extérieur des véhicules : 70 à 82
- Attitude des contrôleurs : 49 à 59
- Disponibilité des places : 45 à 55
- Sécurité à bord des véhicules : 31 à 40.

### Baisses enregistrées 2000-2001 :

Netteté et propreté des arrêts : 33 à 26.



## Réalisation de l'offre qualitative

### Résultats 2001 de la mesure performance

13 objectifs dépassés : ponctualité, l'information, l'accueil.

1 objectif nécessitant la mise en œuvre d'une mesure adaptée :  
« attitude des contrôleurs ».

3 objectifs non atteints :

- Propreté des véhicules : en amélioration sensible par rapport à 2000 (79.6 à 84.9%), mais légèrement inférieure à l'objectif de 85%.
- Propreté aux arrêts : pénalisée par les déprédations et tags (objectif de 85% contre 80% obtenu).
- Style de conduite : nombre d'accidents par semaine 6 au lieu de 5.



## Réalisation de l'offre qualitative

### Résultats 2001 de la mesure des situations inacceptables

- 2001 : Deuxième année de mesure des situations inacceptables.
- 101 situations inacceptables recensées pour 127 Millions de voyages annuels.
- Les axes d'amélioration sont :
  - Avances à l'horaire
  - Montées et descentes des véhicules
  - Style de conduite.





## Évolution de la sous-traitance article 8

### **Le niveau de sous-traitance en 2001 est conforme aux exigences du contrat de prestations**

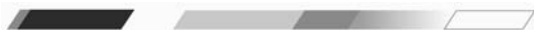
Sous-traitance totale : 6,6% du total des charges (maximum: 10%).

Sous-traitance hors lignes provisoires et transfrontalières : 2,6 % du total des charges (maximum 4%).

Les évolutions entre 2001 et 2001 se situent à 2 niveaux :

- Des lignes ont été mises en sous-traitance telle que la ligne C et la ligne 35 de desserte des hôpitaux.

- Une augmentation des coûts de nettoyage des véhicules de près de 0.3 MF pour lutter contre la recrudescence des tags.



## **RAPPORT SUR LA REALISATION DE L'OFFRE SELON CONTRAT DE PRESTATIONS 1999-2002**

### **EXERCICE 2001**

<i>Offre quantitative – article 5</i>	2
<i>Offre qualitative – article 3</i>	3
<i>Niveau de sous-traitance – article 8</i>	4
<i>Annexe 1 : Détails et commentaires sur l'offre quantitative</i>	5-6
<i>Annexe 2a : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure satisfaction client</i>	7-8
<i>Annexe 2b : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure interne</i>	9-10
<i>Annexe 2c : Détails et commentaires sur les indicateurs de situations inacceptables</i>	11-12
<i>Annexe 2d : Tableau de synthèse de l'offre qualitative</i>	13-14

## Offre quantitative 2001

### 1. Introduction

Le contrat de prestations 1999-2002 instaure un nouveau mode de décompte des places-kilomètres offertes.

Pour chaque nouvel horaire l'**offre moyenne par type de jour**, par mode de traction et par type de ligne est définie par l'annexe 6 du contrat. Cette définition correspond par période horaire à la réalisation du plan directeur annexe 7 du contrat de prestations 1999-2002.

### 2. Résultats horaire 2001

**L'offre planifiée pour l'ensemble du réseau a été respectée voire dépassée pendant l'horaire vacances.**

L'offre de base de comparaison à l'offre réalisée est l'offre acceptée par le conseil d'administration lors de la séance du 18 décembre 2000 basée sur le rapport 2000-20 « Constellation – le réseau 2001 ». et approuvé par le Conseil d'Etat (arrêté 5672-2001 du 9 mai 2001).

Les détails chiffrés des commentaires ci-dessous sont présentés en annexe 1 page 5.

#### **Horaire normal : jours ouvrables**

L'offre moyenne journalière réalisée pour l'ensemble du réseau est supérieure à l'offre planifiée par l'introduction dès septembre 2001 sur la ligne 12 de convois 53m. En moyenne journalière ce sont 2 convois qui parcourent 400 km avec une offre supplémentaire de 65 places soit 26'000 places\*kilomètres offertes représentant +2,1% sur les lignes principales trams.

#### **Horaire normal : samedis**

L'offre moyenne journalière réalisée les samedis est supérieure à l'offre planifiée de 0,4%. La période mesurée étant de septembre à décembre, cette augmentation s'explique par l'offre supplémentaire mise à disposition sur toutes les lignes le 22 septembre 2001, lors de la journée sans voiture.

#### **Horaire normal : dimanches et jours fériés**

L'offre réalisée est égale à l'offre planifiée pour tous les types de lignes.

#### **Horaire vacances**

Selon le contrat de prestations, l'offre pendant les périodes de vacances peut être inférieure de 25%. Pour les mois de juillet et août 2001, les diminutions d'offre réalisées sont en deçà du maximum autorisé par le contrat de prestations soit :

- jours ouvrables : - 10%
- samedi : - 3%
- dimanche : 0%

Sur les lignes de trams, nous constatons que l'offre diminue de manière plus prononcée en offre places\*kilomètres - 10.1% qu'en kilomètres productifs - 7.7% pour les jours ouvrables. Ceci s'explique par le remplacement du service tram par des autobus articulés pendant toute la durée des travaux de remplacement des rails à la route de Chêne. Le parcours de détournement était plus long et effectué avec des véhicules présentant une capacité moindre. Cette explication est valable pour les écarts sur l'horaire vacances du samedi et du dimanche.

# Offre qualitative 2001

## 1. Introduction

En 2001, les résultats présentés prennent en compte plus de 1200 enquêtes satisfaction client ainsi que 1200 parcours "client mystère" portant sur l'ensemble des lignes du réseau. Les détails et commentaires sont donnés dans les tableaux de l'annexe 2 pages 7 à 14. La présentation prend en compte le résultat 2001 mais aussi l'évolution depuis 1999.

## 2. Résultats de la mesure de performance

(détails et commentaires pages 11-12)

Sur l'ensemble des 18 objectifs de qualité visée par les TPG, 13 ont été dépassés. C'est notamment le cas pour les principaux critères que sont la ponctualité, l'information et l'accueil.

1 objectif nécessite la mise en œuvre d'une mesure adaptée, il s'agit de l'attitude des contrôleurs. Cette mesure sera définie et mise en œuvre dans le cadre du prochain contrat de prestations. Pour 3 critères, les objectifs n'ont pas été atteints. Il s'agit de la propreté et du confort aux arrêts qui dépendent directement des communes. Ce critère est par ailleurs aussi en baisse dans la satisfaction client lors des 3 dernières années. La propreté des véhicules elle est essentiellement pénalisée par les tags sur les sols qui sont très difficilement récupérables. La plate-forme arrière des tramways est particulièrement touchée par ce phénomène. Le nombre d'accidents avec responsabilité par semaine dépasse le seuil fixé. Ce point a fait l'objet d'un rapport au Conseil de Direction qui a avalisé un plan d'actions destiné à diminuer le nombre d'accidents.

## 3. Résultats de la mesure de satisfaction client

(détails et commentaires pages 9-10)

En 2001, la satisfaction des clients présente la meilleure évolution depuis 1999. Les raisons sont l'introduction du réseau Constellation, de la communauté tarifaire UNIRESO et des nouveaux autobus articulés. 9 critères sont en hausse, 12 sont stables et 1 seul en baisse.

3 améliorations sont particulièrement réjouissantes et démontrent l'impact des efforts réalisés par les TPG en faveur de la clientèle. Il s'agit de l'information en situation perturbée avec en 2001 la multiplication des annonces aux arrêts et dans les véhicules. L'attitude des contrôleurs et la sécurité dans les véhicules présentent aussi une nette amélioration. Les mesures d'adaptation de la formation des contrôleurs et de prévention des incivilités par la présence de Protectas la nuit contribuent à l'amélioration de la satisfaction sur ces critères.

## 4. Résultats de la mesure des situations inacceptables

(détails et commentaires pages 13-14)

2001 est la deuxième année de recensement des situations inacceptables par les observations clientèle. Avec un chiffre très faible de 101 situations inacceptables sur l'année en regard des 127 millions de voyages annuels, cette mesure reste néanmoins intéressante et représentative de la sensibilité des clients aux importants changements de 2001. Quelquefois un style de conduite heurté a été ressenti par certains clients pendant les premiers mois de circulation des nouveaux autobus articulés. De même l'information au client a provoqué dans le mois qui a suivi l'introduction du réseau Constellation plusieurs observations. Il y a une nette amélioration des observations sur la fiabilité des DATT puisqu'une seule situation inacceptable a été enregistrée en 2001.

## Niveau de sous-traitance 2001

### 1. Introduction

Les activités sous-traitées aux TPG sont principalement, des lignes de transport, des activités de transport complémentaires (Taxibus), des travaux de nettoyage des véhicules, des travaux de réparations de pièces ou ensembles mécaniques, électriques...

Le niveau de sous-traitance se situe en 2001 à 6,6% et 2,6% du total des charges par rapport à des seuils respectivement à 10% et 4%.

### 2. Résultats 2001 et évolution 1999-2000

Le niveau de sous-traitance en 2001 est conforme aux exigences du contrat de prestations.

Les évolutions entre 2000 et 2001 se situent à 2 niveaux :

- Des lignes ont été mises en sous-traitance telles que la ligne C et la ligne 35 de desserte des hôpitaux.
- Une augmentation des coûts de nettoyage des véhicules de près de 270'000 CHF pour lutter contre les tags.

	exercice 2001 TTC		exercice 2000 TTC	
	Art. 8 Sous-traitance max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisaires max. 4%	Art. 8 Sous-traitance max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4%
<b>Total Charges TPG</b>				
Seuil du contrat de prestations en %	217606465 10%	217606465 4%	207529051 10%	207529051 4%
Seuil du contrat de prestations	217606467	8704259	20752905	8301162
<b>Total annuel de la sous-traitance engagée</b>				
Lignes sous traitées (hors provisoires et transfrontalières)	14'316'770	5'732'020	12'280'376	4'544'093
Lignes provisoires sous traitées	3'448'076	3'448'076	2'520'548	2'520'548
Lignes transfrontalières sous-traitées	6'259'960		4'018'660	
Travaux de réparation et de nettoyage	2'323'790		2'917'624	
	2'283'944	2'283'944	2'017'545	2'017'545
% de sous traitance / total des charges TPG	6.6%	2.6%	5.9%	2.2%
<b>Solde de sous traitance à disposition</b>	<b>7'444'876</b>	<b>2'972'239</b>	<b>8'472'529</b>	<b>3'757'069</b>

## Annexe 1a : Détails sur l'offre quantitative en places-kilomètres offertes

### Horaires normal 2001/2002

	jour ouvrable		écart
	horaire 01-02	offre réalisée	
lignes principales tram	1'183'395	1'207'944	2.1%
lignes principales trolleybus	1'281'198	1'280'309	-0.1%
lignes principales autobus	1'534'528	1'533'223	-0.1%
lignes de doublures autobus	62'432	62'431	0.0%
lignes secondaires autobus	605'798	605'313	-0.1%
lignes régionales autobus	665'485	664'781	-0.1%
Total de l'offre	5'332'837	5'354'001	0.4%

\* Renfort d'offre par 2 convois trams 53m dès septembre 2001 pour une valeur estimée de 26'000 places \*kilomètres par jour ouvrable

	Samedi		écart
	horaire 00-01	offre réalisée	
	849'876	859'142	1.1%
	857'482	860'005	0.3%
	1'140'260	1'142'028	0.2%
	398'615	398'584	0.0%
	385'161	385'690	0.1%
	3'631'395	3'645'448	0.4%

	Dimanche		écart
	horaire 00-01	offre réalisée	
	640'818	640'736	0.0%
	647'291	647'332	0.0%
	770'709	770'859	0.0%
	292'640	292'653	0.0%
	352'037	351'872	0.0%
	2'703'496	2'703'451	0.0%

### Horaires vacances 2001/2002

	jour ouvrable		écart
	horaire 01-02	offre réalisée	
lignes principales tram	1'183'395	1'063'892	-10.1%
lignes principales trolleybus	1'281'198	1'135'172	-11.4%
lignes principales autobus	1'534'528	1'431'180	-6.7%
lignes de doublures trolleybus	62'432	36'264	-41.9%
lignes de doublures autobus	605'798	597'231	-1.4%
lignes régionales autobus	665'485	551'630	-17.1%
Total de l'offre	5'332'837	4'815'369	-9.7%

	Samedi		écart
	horaire 00-01	offre réalisée	
	849'876	832'362	-2.1%
	857'482	825'308	-3.8%
	1'140'260	1'102'066	-3.3%
	398'615	391'259	-1.8%
	385'161	379'466	-1.5%
	3'631'395	3'530'460	-2.8%

	Dimanche		écart
	horaire 00-01	offre réalisée	
	640'818	634'287	-1.0%
	647'291	650'784	0.5%
	770'709	770'786	0.0%
	292'640	292'641	0.0%
	352'037	350'092	-0.6%
	2'703'496	2'698'589	-0.2%

## Annexe 1b : Détails sur l'offre quantitative en kilomètres productifs

	jour ouvrable			Dimanche		
	horaire 01-02	offre réalisée	écart	horaire 01-02	offre réalisée	écart
lignes principales tram	5391	5385	-0.1%	3286	3286	0.0%
lignes principales trolleybus	11647	11539	-0.1%	5884	5885	0.0%
lignes principales autobus	14630	14618	-0.1%	7334	7335	0.0%
lignes de doublures trolleybus						
lignes de doublures autobus	568	568	0.0%	-	-	
lignes secondaires autobus	8608	8586	-0.3%	4425	4425	0.0%
lignes régionales autobus	8000	7990	-0.1%	4559	4557	-0.1%
Total de l'offre	48845	48786	-0.1%	25488	25487	0.0%

	jour ouvrable			Dimanche		
	horaire 01-02	offre réalisée	écart	horaire 01-02	offre réalisée	écart
lignes principales tram	5391	4978	-7.7%	3286	3368	2.2%
lignes principales trolleybus	11647	10320	-11.4%	5884	5916	0.5%
lignes principales autobus	14630	13864	-5.2%	7334	7335	0.0%
lignes de doublures trolleybus						
lignes de doublures autobus	568	330	-41.9%	-	-	
lignes secondaires autobus	8608	8494	-1.3%	4425	4425	0.0%
lignes régionales autobus	8000	7051	-11.9%	4559	4517	-0.9%
Total de l'offre	48845	45036	-7.8%	25488	25551	0.2%

## Annexe 2a : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure satisfaction client

Dimension	Qualité attendue par le client		Indicateur de mesure de satisfaction client					Commentaires sur les plus importantes variations
	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR	critère	définition de l'indicateur	résultat 1999	résultat 2000	résultat 2001	Tendance 1999-2001	
INFORMATION DU CLIENT	A1	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur l'offre (lignes et horaires)	70	68	65	↑	Les efforts de communication et de signalisation pour faciliter en vigueur d'UNIRESO ont permis d'améliorer la satisfaction des clients pour la période 2001, malgré les plus importants changements de l'accueil contact de prestations.
			Information sur les correspondances	40	39	35	↑	
	Facilité d'atteindre le centralo d'information des TPG par téléphone	67	65	61	↑			
	Information sur l'assèment et les tarifs des titres de transport	54	61	67	↑			
	A2	Information sur l'assèment et les tarifs des titres de transport	54	61	67	↑		
A3	Information aux points d'arrêt	Information sur la gamme des titres de transport	62	62	62	↑		
A4	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la direction sur les véhicules	77	70	82	↑	La signalétique de ligne et de destination sur les véhicules remonte parmi les meilleurs scores de 2001. Le score a été pour toutes les lignes y compris la ligne de tram T3 qui avait obtenu un score faible en 2000.	
A5	Information en situation perturbée	Information en cas de perturbation importante de facilité des TPG	43	44	50	↑	La multiplication des annonces en cas de perturbation par la RCT est probablement la cause principale de cette augmentation de satisfaction très encourageante en regard des objectifs d'amélioration du service client.	
ACCUEIL	B1	Accueil aux points de vente	-	83	86	↑	La satisfaction des clients sur l'accueil aux points de vente reste la prestation qui obtient le meilleur score en légère amélioration en 2001.	
	B2	Attitude du conducteur	Annabilité des conducteurs	62	66	71	↑	
	B3	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Attitude des contrôleurs de titre de transport dans les véhicules	53	49	59	↑	Avec ce score l'attitude des contrôleurs se situe en nette amélioration pour atteindre le même niveau que la satisfaction moyenne des clients pour l'ensemble des prestations des TPG.
RÉGULARITÉ	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire	58	52	54	↑	
			Régularité, ponctualité en réseau régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire	58	52	54	↑



## Annexe 2a : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure satisfaction client

Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		Qualité attendue par le client					Indicateur de mesure de satisfaction client				Commentaires sur les plus importantes variations
		Indicateur de l'indicateur		résultat 1999	résultat 2000	résultat 2001	Tendance +/-5				
Dimension	critère	définition de l'indicateur		résultat 1999	résultat 2000	résultat 2001	Tendance +/-5	Commentaires sur les plus importantes variations			
		DISPONIBILITÉ DES EQUIPEMENTS	D1	Disponibilité des distributeurs de litres de transport		56	64	65	↗		
D2	Fiabilité des véhicules		-	-	-						
E1	Netteté, propreté des installations		35	33	26	↘	Seul critère en baisse notable en 2001, le confort et la propreté aux arrêts est particulièrement pénalisé par les lignes 14,18,6,D,12. Les mesures client mystère confirment cette tendance à la baisse.				
F1	Netteté, propreté des véhicules		44	38	40	↗					
NETTÈRE PROPRETÈ	G1	Montée et descente du véhicule		67	62	69	↗	Les lignes 9 et 20 équipées des nouveaux autobus Volvo contribuent à cette évolution avec des scores satisfaction compris entre 75 et 90.			
	G2	Style de conduite		54	56	63	↗	Ce critère avec l'amabilité des conducteurs et l'attitude des contrôleurs présente des évolutions très encourageantes et contribue directement à l'amélioration du service à la clientèle lors de son déplacement.			
		Confort et sécurité relatifs au style de conduite		36	37	42	↗	Les lignes 20 et 27 ressortent nettement dans la satisfaction des clients et permettent de faire évoluer positivement ce critère qui reste malgré tout préoccupant avec un score global faible.			
CONFORT AMBIANCE	G3	Offre de base et capacité des véhicules		46	45	55	↗	Ce critère est en amélioration grâce principalement aux lignes 20,27, 10 et 5 alors que les lignes 4, 6, 7, 9, 29 restent en dessous de la moyenne annuelle pour l'ensemble du réseau.			
	Confort des places assises		78	73	78	↗					
	Température dans les véhicules		49	52	49	↗					
	Comportement des autres passagers, sécurité dans les véhicules		41	31	40	↗	Ce score remonte au niveau de 1999. Les lignes D et F restent au niveau le plus bas avec des scores entre 20 et 25.				

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure interne

Dimension		Qualité visée par les TPG Indicateur de mesure interne				Tendance	Commentaires sur les plus importantes variations	
		Objectif du contrat de prestations	résultat 1999	résultat 2000	résultat 2001			
Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR	critère							
	A1	Information générale sur l'offre de transport	70% des clients doivent être renseignés correctement sur l'offre	94.1%	97.6%	98.2%	↑	
INFORMATION DU CLIENT	A2	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	% de clients renseignés correctement par le CIM	87.2%	-	-	-	
	A3	Information aux points d'arrêt	70% des clients doivent être renseignés correctement sur les tarifs ou la gamme de titre de transport.	94.9%	95.5%	98.2%	↑	La qualité des informations recueillies auprès des agents commerciaux TPG, de la Poste, Naville et revendeurs indépendants s'améliore sensiblement ces 3 dernières années. En 2001 pour plus de 110 mesures seuls 2 agents n'ont pas répondu correctement.
	A4	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	85% des clients trouvent des points d'arrêts corrects	91.5%	89.0%	89.0%	↑	L'objectif du contrat de prestations est atteint. Les critères les moins conformes aux exigences de qualité sont l'information du point de vente le plus proche et l'armoire horaire.
	A5	Information en situation perturbée	90% des clients ont à disposition une information correcte à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	95.2%	94.2%	94.6%	↑	Les plans de ligne et l'annonce des arrêts sont les informations qui abaissent sensiblement le score qui reste supérieur à l'objectif du contrat de prestations
	B1	Accueil aux points de vente	99% des courses sont assurées sur l'ensemble du réseau.	99.9%	99.9%	99.9%	↑	
ACCUEIL	B2	Attitude du conducteur	80% des clients disposent de points de vente corrects	77.5%	88.9%	85.3%	↗	L'accueil aux points de vente présente une légère baisse, mais le niveau global reste très bon avec le meilleur score satisfaction de l'ensemble des prestations de service.
	B3	Attitude des contrôleurs de titre de transport	70% des clients sont accueillis par des conducteurs corrects	96.5%	98.9%	86.6%	↗	La baisse par rapport à 2000 est principalement provoquée par le critère de "réponse à la clientèle" pour lequel le client mystère n'a pas rencontré le niveau de qualité requis.
	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	75% des clients contrôlés le sont par des contrôleurs corrects	-	-	-	-	
RÉGULARITÉ	C2	Régularité, ponctualité en réseau régional	98% des clients sont assurés de la fréquence de passage des véhicules avec une tolérance d'un intervalle de fréquence	99.5%	99.3%	99.0%	↑	
			95% des véhicules sur les lignes régionales respectent l'horaire avec une tolérance de : -1min/+10min	98.3%	99.5%	99.4%	↑	

## Annexe 2 : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure interne

Dimension	Qualité Visée par les TPG Indicateur de mesure interne					Commentaires sur les plus importantes variations	
	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR	critère	Objectif du contrat de prestations	résultat 1999	résultat 2000		résultat 2001
DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS	D1	Disponibilité des distributeurs de litres de transport	98% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner aux points d'arrêt équipés	98.6%	99.3%	99.1%	↑
	D2	Fiabilité des véhicules	99.5% des clients sont transportés sans subir les conséquences d'une avarie technique	99.9%	99.9%	99.9%	↑
PROPRETE	E1	Netteté, propreté des installations	85% des clients trouvent des points d'arrêts propres	88.0%	84.5%	80.0%	↔
	F1	Netteté, propreté des véhicules	85% des clients ont à disposition des véhicules propres	86.4%	79.6%	84.9%	↗
NETTETE	G1	Montée et descente du véhicule	Le nombre de chute client recensé n'excède pas 10 par semaine	5.3	4.4	4.6	↑
	G2	Style de conduite	Le nombre d'accident avec responsabilité n'excède pas 5 par semaine.	3.6	5.3	6.0	↗
CONFORT AMBIANCE	G3	Offre de base et capacité des véhicules	A la période de pointe du soir, le client a sur une ligne un taux moyen d'utilisation n'excédant pas 2 personnes au m2	Taux max. ligne 6 91%	Taux max. ligne 6 94%	Taux max. ligne E 90%	-
	H1	Sécurité à bord des véhicules	Les cas d'insécurité n'excident pas 4 par semaine.	1.8 pers/m2	1.9 pers/m2	1.8 pers/m2	↗
SECURITE				-	3.8	2.1	↗

La propreté aux abords des arrêts et les tags sur les équipements provoquent une baisse du score sur ce critère. Il est important de rappeler que la responsabilité des arrêts en matière de propreté et d'équipements (hors distributeurs, poteaux indicateurs et horaires) incombe aux communes.

L'amélioration correspond aux importants moyens déployés pour nettoyer les véhicules. L'objectif du contrat est très proche mais la difficulté majeure réside dans la multiplication des tags qu'il est difficile voir impossible de nettoyer par exemple sur les sols à l'arrière du véhicule.

Les accidents avec responsabilité totalisent 310 cas sur l'année. Le Conseil de Direction a avalisé en 2001 un plan d'actions pour tenter de diminuer le nombre d'accidents. Les principales mesures concernent l'amélioration de la formation des conducteurs et les conditions de circulation.

La ligne E présente le plus fort taux d'occupation sur le tronçon Genève pléage- Chemin du Righi à l'heure de pointe du soir. Avec le nouveau réseau Constellation la ligne 6 est passée à 77%

L'amélioration sur la sécurité à bord des véhicules est générale sur l'ensemble des 3 mesures de qualité. Malgré cela si les agressions sur les conducteurs diminuent en nombre les incivilités des adolescents sont nombreuses et parfois violentes.

## Annexe 2c : Détails et commentaires sur les indicateurs de situations inacceptables

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR	Situations inacceptables				Analyse des principales observations clientèles écrites recensées comme situation Inacceptable note : les causes précises des observations téléphoniques ne sont pas enregistrées lorsque la réponse donnée satisfait le client
		Indicateur d'observations clientèle	résultat 2000	résultat 2001	tendance 4-2	
	critère	définition de l'indicateur				
INFORMATION DU CLIENT	A1	Information générale sur l'offre de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée. Un client ne peut pas se rendre à sa destination finale indiquée dans l'horaire	2	1	→
	A2	Information sur le ressortissement et les tarifs des titres de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée	1	1	→
	A3	Information aux points d'arrêt	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	2	6	↔
	A4	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Un client reçoit une information périmée ou erronée, le système d'annonce des arrêts est déclenché	4	9	↔
	A5	Information en situation perturbée	A un point d'arrêt équipé, un client attend 2 arrêts ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé	3	0	↗
ACCUEIL	B1	Accueil aux points de vente	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport et/ou il attend plus de 10 min. au point de vente	2	1	→
	B2	Attitude du conducteur	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner client	0	2	→
	B3	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire	2	3	→
RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	Le client attend plus de 2 intervalles de fréquence sans passage de véhicule et/1 est pas informé d'une perturbation	13	10	↘
	C2	Régularité, ponctualité en réseau régional	Un autobus passe avec une avance de plus d'une minute	29	29	→

## Annexe 2c : Détails et commentaires sur les indicateurs de situations inacceptables

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR		Situations inacceptables			Analyse des principales observations clientèles écrites reconstruites comme situation inacceptable note : les causes précises des observations téléphoniques ne sont pas enregistrées lorsque la réponse donnée satisfait le client	
	critère	Indicateur d'observations clientèle	résultat 2000	résultat 2001	tendance 2001-2002		
DISPONIBILITÉ DES EQUIPEMENTS	D1	Disponibilité des distributeurs de titres de transport	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport correspondant à son besoin ou au bon tarif en raison du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité de l'équipement	9	1	↘	Cette diminution importante des situations inacceptables sur les DATT démontre l'amélioration de la fiabilité de ces nouveaux appareils.
	D2	Fiabilité des véhicules	Un client est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique	0	0	→	
	E1	Netteté, propreté des installations	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	0	0	→	
NETTÉTÉ PROPRETÉ	F1	Netteté, propreté des véhicules	Le client délériorne de manière avérée ses vêtements en empuantant les TPG	1	0	→	
	G1	Montée et descente du véhicule	Le fonctionnement des portes est durablement défectueux ou le conducteur ne respecte pas les consignes sur approche arrêt, montée client	10	5	↘	
CONFORT AMBIANCE	G2	Style de conduite	Le conducteur a un style de conduite brutal et répété	13	24	↗	Les nouveaux autobus articulés ont nécessité une période d'adaptation dans la façon de conduire, ressentie pendant cette période comme brutale par quelques clients.
	G3	Offre de base et capacité des véhicules	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place	5	6	→	
	H1	Sécurité à bord des véhicules	Agression physiques	6	3	↘	

Annexe 2d : Tableau de synthèse l'offre qualitative

Dimension	Classification des critères selon la norme de qualité AFNOR	Qualité attendue par le client				Qualité vécue par les TPG				Situations inacceptables / Indicateur d'observations clientèle							
		Indicateur de l'indicateur	Résultat 1999	Résultat 2000	Résultat 2001	Tendance	Indicateur de mesure interne	Résultat 1999	Résultat 2000	Résultat 2001	Tendance	Résultat 2000	Résultat 2001	Résultat 2002			
critère	A1	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur l'offre (lignes et horaires)	70	66	65	→	70% des clients doivent être renseignés correctement sur l'offre	94.1%	97.6%	98.2%	→	Un client reçoit une information périmée ou erronée.	2	1	→	
			Information sur les correspondances	40	39	35	→										
			Facilité d'atteindre la centrale d'information des TPG par téléphone	67	65	61	→	% de clients renseignés correctement par le CIM	87.2%								
			Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	54	61	67	↑	70% des clients doivent être correctement renseignés sur les tarifs ou la gamme de titres de transport.	94.9%	95.5%	98.2%	→	Un client reçoit une information périmée ou erronée	1	1	→	
			Information aux points d'arrêt	62	62	62	→	85% des clients trouvent des points d'arrêts corrects	91.5%	89.0%	89.0%	→	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	2	6	↑	
INFORMATION DU CLIENT	A4	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la direction sur les véhicules	77	70	82	↑	90% des clients ont à disposition une information correcte à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	95.2%	94.2%	94.6%	→	Un client reçoit une information périmée ou erronée, le système d'annonce des arrêts est défectueux	4	9	↑	
			Information en situation particulière	43	44	50	↑	99% des courses sont assurées sur l'ensemble du réseau.	99.9%	99.9%	99.9%	→	A un point d'arrêt équipé, un client attend 2 minutes ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé	3	0	↓	
			Accueil aux points de vente	-	83	86	→	80% des clients disposent de points de vente corrects	77.5%	88.9%	85.3%	↑	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport et/ou il attend plus de 10 min. au point de vente	2	1	→	
			Attitude du conducteur	62	66	71	→	70% des clients sont accueillis par des conducteurs corrects	96.5%	93.9%	86.5%	↑	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner client	0	2	→	
			Attitude des contrôleurs de titre de transport dans les véhicules	53	49	59	↑	75% des clients contrôlés le sont par des conducteurs corrects									
RÉGULARITÉ	C1	Régularité, ponctualité en réseau urbain	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire	58	52	54	→	90% des clients sont assurés de la ponctualité et du respect des horaires de véhicules avec une tolérance d'un intervalle de fréquence	99.5%	99.3%	99.0%	→	Le client attend plus de 2 intervalles de fréquence sans passage de véhicule et n'est pas informé d'une perturbation	13	10	↓	
			Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire	58	52	54	→	95% des véhicules sur les lignes urbaines respectent l'horaire avec une tolérance de -1 min/+10min	96.3%	99.5%	99.4%	→	Un autobus passe avec une avance de plus d'une minute	29	29	→	

Annexe 2d : Tableau de synthèse l'offre qualitative

Dimension	Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR	Qualité attendue par le client				Qualité visée par les TPG				Situations inacceptables					
		Indicateur de l'indicateur	résultat 1999	résultat 2000	résultat 2001	Tendance +/-	Objectif du contrat de prestations	résultat 1999	résultat 2000	résultat 2001	Tendance	Indicateur d'observations client	résultat 2000	résultat 2001	Tendance +/-
DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS	critère	Facilité d'achat d'un titre de transport	56	64	65	→	98% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner aux points d'arrêt équipés	98,6%	99,3%	99,1%	→	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport pour accéder à son bus ou au bon tarif en raison du dysfonctionnement ou de l'indisponibilité de l'équipement.	9	1	↘
			-	-	-	-	99,5% des clients sont transportés sans subir les conséquences d'une averse technique	99,9%	99,9%	99,9%	→	Un client est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique	0	0	→
PROPRETÉ	Netteté, propreté des installations	Combri et propreté aux arrêts TPG	35	33	26	↘	85% des clients trouvent des points d'arrêts propres	88,0%	84,5%	80,0%	↘	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	0	0	→
		Propreté et aspect des véhicules	44	38	40	→	85% des clients ont à disposition des véhicules propres	86,4%	79,6%	84,9%	↗	Le client déléiore de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG	1	0	→
NETTETÉ	Montée et descente du véhicule	Facilité d'accès au véhicule	67	62	69	↗	Le nombre de chute client recensé n'excède pas 10 par semaine	5,3	4,4	4,6	→	Le fonctionnement des portes est durablement défectueux ou le conducteur ne respecte pas les consignes sur approche arrêt, montée client	10	5	↘
		Temps d'ouverture et de fermeture des portes	36	37	42	↗		5,3	4,4	4,6					
CONFORT AMBIANCE	G2 Style de conduite	Confort et sécurité relatifs au style de conduite	54	56	63	↗	Le nombre d'accident avec responsables réexcède pas 5 par semaine.	3,6	5,3	6,0	↘	Le conducteur a un style de conduite brutal et répété	13	24	↗
		Disponibilité des places	46	45	55	↗	A la période de pointe du soir le client sur une ligne peut avoir un mode moyen d'utilisation n'excédant pas 2 personnes au m2	Taux max. nomc. ligne 6	Taux max. nomc. ligne 6	Taux max. nomc. ligne	-	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place	5	6	→
Confort des places assises	78	73	78	→	1,82	1,88		1,80	↔						
SECURITE	G3 Offre de base et capacité des véhicules	Température dans les véhicules	49	52	49	→	Les cas d'insécurité n'excèdent pas 4 par semaine.	pers/m2	pers/m2	pers/m2	-	Agression physiques	6	3	↘
		Comportement des autres passagers, sécurité dans les véhicules	41	31	40	↗		3,8	2,4	2,4	↗				