*Date de dépôt: 18 décembre 2003*
*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 2002**

**b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2002**

Mesdames et
Messieurs les députés,

**Introduction**

Le présent rapport se réfère à la quatrième et dernière année du deuxième contrat de prestations 1999-2002, conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (TPG), qui fait suite au premier contrat (1996-1998). Le troisième, pour la période 2003-2006, a été adopté par le Grand Conseil le 31 janvier 2003.

En 2002, les TPG ont effectué 125 millions de voyages, soit 273 millions de voyages x km (+3,2 %), ou encore 344 000 voyages en moyenne journalière.

Après l'année 2001 où le réseau des TPG a été profondément restructuré, l'offre à la clientèle s'est encore étoffée avec :

– l'extension de la ligne D (Valleiry - Saint-Julien - Cornavin);
– le prolongement de la ligne 27, de Malagnou au parc relais (P+ R) Sous-Moulin (470 places), puis jusqu'à Thônex-Vallard-Douane. A noter que pour faciliter le transfert modal (passage d'un mode de déplacement, en véhicule individuel, à un autre mode, les transports publics), les lignes TPG accessibles à proximité du P + R ont été interconnectées (lignes 31, 34 et C);

ATAR ROTO PRESSE – 450 ex. – 01-2004

– la mise en place de correspondances garanties à destination de certaines lignes régionales, le soir et le week-end (lignes 42, 46 et D au Bachet, K et L aux Esserts, ainsi que 41 et 45 au rondeau de Carouge);
– la création de la navette 37, entre la place des Eaux-Vives et Pré-Naville (en journée pour la période de juillet-août), afin de desservir plus fréquemment l'arrêt Genève-Plage. En 2004, les lignes 2 et 6 arriveront toutes deux à ce terminus.

Parallèlement, le chantier de l'extension de la ligne du tram 13 jusqu'à Sécheron s'est poursuivi (mise en service mi-décembre 2003) et le chantier a démarré pour la ligne de tram 17 desservant Plainpalais - Acacias - Pont-Rouge (mise en service décembre 2004). Avec l'inauguration, le 16 décembre 2002, de la halte ferroviaire CFF Lancy - Pont-Rouge (trains régionaux venant de Nyon via Cornavin) à proximité du P+R de l'Etoile, les combinaisons possibles entre modes de déplacements sont augmentées (bus 4 puis par la suite tram).

La coopération transfrontalière en matière de transports publics a connu une nouvelle étape en décembre 2002 lorsque la Communauté de communes de l'agglomération annemassienne a choisi de confier l'exploitation de son réseau de transports urbains, pour une durée de 5 ans, à une nouvelle entité regroupant la RATP France et les TPG, par le biais de leur filiale TPG France, qui débouchera sur l'ouverture de 2 lignes transfrontalières, dont une mise en service le 1er septembre 2003 (Annemasse - Moillesulaz - P+R Sous-Moulin).

Le printemps 2002 a aussi été marqué par un mécontentement des conducteurs contre les horaires de ligne difficiles à tenir (dégradation des conditions de circulation, encombrement des voies de bus dans les rues marchandes), des horaires mal équilibrés, etc. De nouveaux conducteurs ont été engagés et des véhicules supplémentaires ajoutés, permettant une meilleure fiabilité des horaires. Parallèlement, le programme de modernisation de la signalisation lumineuse a été accéléré et les processus de coordination entre les TPG et l'Office des transports et de la circulation (OTC) affinés en vue d'optimiser les gains de productivité en matière de vitesse commerciale à l'appui d'indicateurs éprouvés.

La lutte pour la sécurité dans les transports publics a également été renforcée, notamment par des actions de prévention dans les écoles et en intensifiant les contrôles. Concernant la propreté, l'opération nettoyage « à la volée » des déchets dans les véhicules, introduite en automne 2002, sera poursuivie. Afin de rendre accessibles les transports publics aux personnes à

mobilité réduite, les TPG ont décidé de n'acquérir plus que des véhicules à plancher bas et dotés d'une rampe d'accès (sauf pour les minibus).

Enfin, le site internet www.tpg.ch a été remanié, permettant de consulter les horaires, de rechercher le meilleur itinéraire, de visualiser chaque ligne séparément, etc.

Le Conseil d'Etat a examiné les rapports qui lui ont été adressés par le Conseil d'administration des TPG, dont l'essence repose sur le contrat de prestations pluriannuel 1999-2002.

Il convient à ce stade 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 2002, septième 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.

## A. Rapport annuel de gestion de l'entreprise des TPG pour l'exercice 2002

Après deux années d'exercices déficitaires, 2002 s'est achevé avec un résultat net de + 1 195 000 F, permettant non seulement de terminer le contrat de prestations 1999-2002 sur un résultat net cumulé positif sur la période, mais également supérieur à celui escompté lors de l'élaboration du Plan financier quadriennal (+502 000 F au lieu de – 497 000 F). Le résultat net 2002 est toutefois moins élevé que celui budgétisé (2 470 000 F). Cela est dû à une augmentation de 1 000 000 F des charges d'exploitation, une baisse de 4 300 000 F pour les résultats hors exploitation (provisions, dont une garantie de recettes Unireso) et à une hausse de 4 100 000 F dans les produits d'exploitation. Au chapitre des investissements, 55 000 000 F restent disponibles pour être investis sur la période 2003-2006 au titre du contrat de prestations 1999-2002.

Si l'on compare les comptes à l'exercice 2001, le résultat net positif en progression de + 1 350 000 F est toutefois lié aux subventions supplémentaires qui permettent de compenser des coûts d'exploitation en progression (+ 5 600 000 F de charges de personnel). Il ressort que les TPG doivent recourir davantage aux subventions de l'Etat (+ 14 200 000 F) pour satisfaire l'offre de transport, compte tenu de la structure de leurs coûts. A noter que les recettes au km/voyage diminuent, notamment en raison de l'application du ½ tarif CFF (voir page 9). Le taux de couverture relatif à l'exploitation directe des TPG s'est donc dégradé sur la période 1999-2002, passant de 44,4 % à 42,8 %. Il en est de même pour le taux de couverture global, qui est passé de 42,7 % à 39,1 %.

Le Conseil d'administration des TPG a adopté le 7 avril 2003 le bilan au 31 décembre 2002 ainsi que les comptes et le rapport de gestion de l'exercice 2002 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 20 octobre 2003, l'ICF a notamment formulé des remarques sur les mesures des objectifs quantitatifs et qualitatifs (absence de critères d'accomplissement de l'offre de référence et absence de valeurs cibles) relatifs à l'offre de transports publics, permettant de vérifier chaque année si le contrat de prestations entre l'Etat de Genève et les TPG a été rempli. Ces objectifs sont décrits dans le Plan directeur 2003-2006 du réseau des transports publics. Sur demande du Conseil d'Etat, l'Office des transports et de la circulation (OTC) a défini, en collaboration avec les TPG, une méthode de suivi de ce contrat, que le Conseil d'Etat a validée le 25 juin 2003 et qui est mis en œuvre pour le contrat de prestations 2003-2006.

Il convient de noter qu'il s'agit de la première méthode mise en place pour suivre un contrat de prestations entre l'Etat et un partenaire, ce qui constitue une très nette amélioration du suivi qualité, par rapport aux précédents contrats.

Cette méthode est basée sur le suivi d'indicateurs issus du contrat de prestations. Les processus de récolte des données relatives aux indicateurs ont été examinés, en vue de pouvoir apprécier leur degré de pertinence.

Chaque indicateur est analysé en fonction de seuils, en dessous desquels les objectifs ne sont pas atteints. Ces critères de l'accomplissement de l'offre ont des valeurs cibles pour chaque année du contrat, ce qui constitue une très nette amélioration du suivi qualité.

La méthode prévoit des mesures correctives en cas de non-réalisation des objectifs, qui sont définies d'entente entre l'OTC et les TPG. Une procédure d'arbitrage a été instituée, pour les cas où les deux parties n'arriveraient pas à se mettre d'accord.

Une base de données informatisées est en cours de réalisation pour garantir un haut niveau de qualité des indicateurs, permettre de comparer les résultats chaque année et rationaliser les travaux à accomplir.

En date du 17 décembre 2003, le Conseil d'Etat a donné son approbation au bilan du 31 décembre 2002 présenté par les TPG, aux comptes et au rapport de gestion de l'entreprise pour l'exercice 2002, 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.

## B. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2002

Le cadre institutionnel introduit avec le contrat de prestations prévoit que l'entreprise des TPG prépare un rapport annuel sur la réalisation de l'offre, destiné à évaluer les prestations fournies par l'entreprise, en relation avec les dispositions du contrat qui prévoient la modification éventuelle de la tranche budgétaire annuelle prévue. Le Conseil d'administration des TPG a adopté le 7 avril 2003 ce document, qui est présenté sous forme séparée du rapport de gestion.

Le Conseil d'Etat a également donné, le 17 décembre 2003, son approbation au rapport des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2002, conformément à l'article 37 de la loi H 1 55.

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

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

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

De manière globale, les objectifs du contrat de prestations ont été atteints en 2002, puisque l'offre quantitative réalisée a dépassé l'offre planifiée sur les horaires « normal » et « vacances ». En ce qui concerne la mesure de performance, 12 des 16 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 contrat de prestations 2003-2006. Voici les 4 critères qui n'ont pas été atteints, dont 3 relèvent de l'incivilité :

– l'information aux points d'arrêt (déprédations et tags);
– la propreté et le confort aux arrêts en raison d'équipements cassés et tagués (à la charge des communes);
– la propreté des véhicules pénalisée par les tags sur le sol très difficilement récupérables (les actions de peinture des sols réalisées se poursuivront en 2003);
– le style de conduite lié au nombre d'accidents dépasse le seuil fixé, même si les mesures prises ont permis une diminution des accidents de 10 %.

La satisfaction des clients s'établit à un niveau de satisfaction moyen (54 pour l'ensemble des critères) représentatif de la période 1999-2002, le moins bon étant le sentiment de sécurité dans les véhicules et le comportement des autres usagers.

Enfin, si l'augmentation de la clientèle (+ 3,2 %) s'est traduite par une augmentation du nombre de titres de transports vendus, elle n'a pas provoqué une évolution proportionnelle des recettes, mais engendré au contraire une baisse des recettes de – 1,1 %. Cela s'explique par la reconnaissance de l'abonnement ½ tarif CFF, qui a incité la clientèle à se reporter sur l'achat de billets et cartes journalières à tarif réduit, au détriment des abonnements mensuels et des billets au tarif plein. Les abonnements annuels ont par contre progressé en un an de + 7,1 %. A noter que la demande en déplacements tangentiels (ligne de ceinture) se confirme puisque la ligne 11 continue à progresser fortement (+ 21 %).

Les données collationnées et présentées dans le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2002 ont été mises en parallèle pour certaines d'entre elles avec celles concernant l'édition 2001 et le contrat de prestations 1999-2002, afin de bénéficier du recul nécessaire. Les éléments de synthèse les plus pertinents sont directement joints au présent rapport.

**Conclusion**

Pour rappel, les TPG sont certifiés au niveau de la qualité avec ISO 9001, du management public avec PM 9001 et dans le domaine environnemental avec ISO 14001.

L'an 2002 correspond à la quatrième et dernière 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 2002 et qui ont été approuvés par le Conseil d'Etat présentent un intérêt certain pour la poursuite du processus, qui verra une augmentation de 20 % de l'offre de transports publics à Genève d'ici à 2006 (contrat de prestations 2003-2006).

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 a permis aux TPG de connaître un développement opportun. Après l'année 2001 où le réseau des TPG a été profondément restructuré, l'offre à la clientèle s'est étoffée de façon substantielle en 2002. Le soutien des autorités cantonales aux TPG s'inscrit dans 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'ETAT

Le chancelier : Le président :
Robert Hensler Rober Cramer

*Annexes :*

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

# TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

## EXERCICE 2002

## En comparaison avec le budget 2002

## Approuvé par le Conseil d 'administration du 07.04.2003

## Contrat de prestations 1999 - 2002



Transports publics genevois

ANNEXE 1

# Compte de résultats 2002

| DÉSIGNATION Mio CHF | Budget 2002 | Réel 2002 | Réel 2001 | Ecart Réel 2002 vs Budget CHF | vs Budget % | vs Réel 01 CHF | vs Réel 01 % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PRODUITS EXPLOITATION** | | | | | | | |
| Produits voyageurs : dont | 88'496 | 87'675 | 87'618 | -821 | -1% | 57 | 0% |
| - produit transport unireso | 84'550 | 80'345 | 80'806 | -4'205 | -5% | -461 | -1% |
| - produit transport TPG | 2'398 | 5'773 | 4'849 | 3'375 | 141% | 924 | 19% |
| - produit du contrôle | 1'500 | 1'517 | 1'813 | 17 | 1% | -296 | -16% |
| - autres produits | 48 | 39 | 149 | -9 | -18% | -110 | -74% |
| Contributions | 131'454 | 135'562 | 121'417 | 4'107 | 3% | 14'145 | 12% |
| Produits divers | 5'670 | 6'475 | 8'555 | 805 | 14% | -2'080 | -24% |
| TVA forfaitaire | -4'284 | -4'308 | -4'541 | -24 | 1% | 233 | -5% |
| **Total** | **221'336** | **225'403** | **213'049** | **4'067** | **2%** | **12'355** | **6%** |
| **CHARGES EXPLOITATION** | | | | | | | |
| Personnel | 149'942 | 148'857 | 143'344 | -1'084 | -1% | 5'513 | 4% |
| Biens, services : dont | 44'806 | 47'904 | 48'567 | 3'098 | 7% | -663 | -1% |
| - sous traitance | 13'279 | 13'792 | 12'316 | 513 | 4% | 1'476 | 12% |
| - frais de vehicules | 17'193 | 18'209 | 18'873 | 1'016 | 6% | -664 | -4% |
| Amortissements | 18'740 | 17'739 | 17'663 | -1'001 | -5% | 76 | 0% |
| **Total** | **213'488** | **214'500** | **209'574** | **1'013** | **0%** | **4'926** | **2%** |
| % des produits | 96% | 95% | 98% | -1% | -1% | -3% | -3% |
| **RÉSULTAT D'EXPLOITATION** | **7'848** | **10'903** | **3'474** | **3'055** | **39%** | **7'429** | **214%** |
| **Hors Exploitation :** | | | | | | | |
| Produits financiers | 470 | 1'335 | 932 | 865 | 184% | 404 | 43% |
| Charges financières | 6'693 | 7'779 | 6'808 | 1'086 | 16% | 971 | 14% |
| **Résultat financier** | **-6'223** | **-6'444** | **-5'877** | **-221** | **4%** | **-567** | **10%** |
| Produits exceptionnels | 845 | 2'102 | 2'512 | 1'257 | 149% | -411 | -16% |
| Charges exceptionnelles | 0 | 5'366 | 265 | 5'366 | NS | 5'101 | 1924% |
| **Résultat exceptionnel** | **845** | **-3'265** | **2'247** | **-4'110** | **-486%** | **-5'512** | **-245%** |
| **RÉSULTAT HORS EXPLOITATION** | **-5'378** | **-9'708** | **-3'629** | **-4'330** | **81%** | **-6'079** | **167%** |
| Total des produits | 222'651 | 228'840 | 216'493 | 6'189 | 3% | 12'348 | 6% |
| Total des charges | 220'181 | 227'645 | 216'648 | 7'465 | 3% | 10'998 | 5% |
| **RÉSULTAT NET** | **2'470** | **1'195** | **-155** | **-1'275** | **-52%** | **1'350** | **NS** |

# Contributions et Participation du Canton de Genève

| LIBELLÉ<br>En millier de CHF | Budget 2002 | Réel 2002 | Réel 2001 | Ecart Réel 2002 vs Budget CHF | vs Budget % | vs Réel 01 CHF | vs Réel 01 % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CONTRIBUTIONS & PARTICIPATION CANTONALES | **116'665** | **122'132** | **107'806** | **5'467** | **0** | **14'325** | **0** |
| ***2.2.2 Canton de Genève*** | ***116'665*** | ***121'814*** | ***107'806*** | ***5'149*** | ***0*** | ***14'008*** | ***0*** |
| 2.2.2.1 Enveloppe budgétaire* | 95'373 | 95'373 | 93'873 | -0 | -0 | 1'500 | 0 |
| 2.2.2.6 Contribution cantonale, lignes régionales | 8'799 | 8'799 | 8'799 | 0 | 0 | 0 | NS |
| 2.2.2.2 Complément enveloppe budgétaire | 5'750 | 5'750 | 0 | | | 5'750 | NS |
| 2.2.2.6 Compensation trafic régional | 0 | 928 | 0 | 928 | NS | 928 | NS |
| 2.2.2.3 Complément tarifaire dès 1999 | 2'670 | 2'670 | 2'670 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.2.4 Complément tarifaire dès juillet 2001 | 1'566 | 1'566 | 783 | 0 | 0 | 783 | 1 |
| 2.2.2.5 Garantie de recettes unireso * | 2'507 | 6'728 | 1'681 | 4'221 | 2 | 5'047 | 3 |
| ***2.2.3 Participation canton de Genève*** | ***0*** | ***317*** | ***0*** | ***317*** | ***NS*** | ***317*** | ***NS*** |
| 2.2.3.1 Participation aux frais de gestion unireso | 0 | 281 | 0 | 281 | NS | 281 | NS |
| 2.2.3.2 Contribution spéciales | 0 | 36 | 0 | 36 | NS | 36 | NS |

# Commentaires

## Contributions cantonales

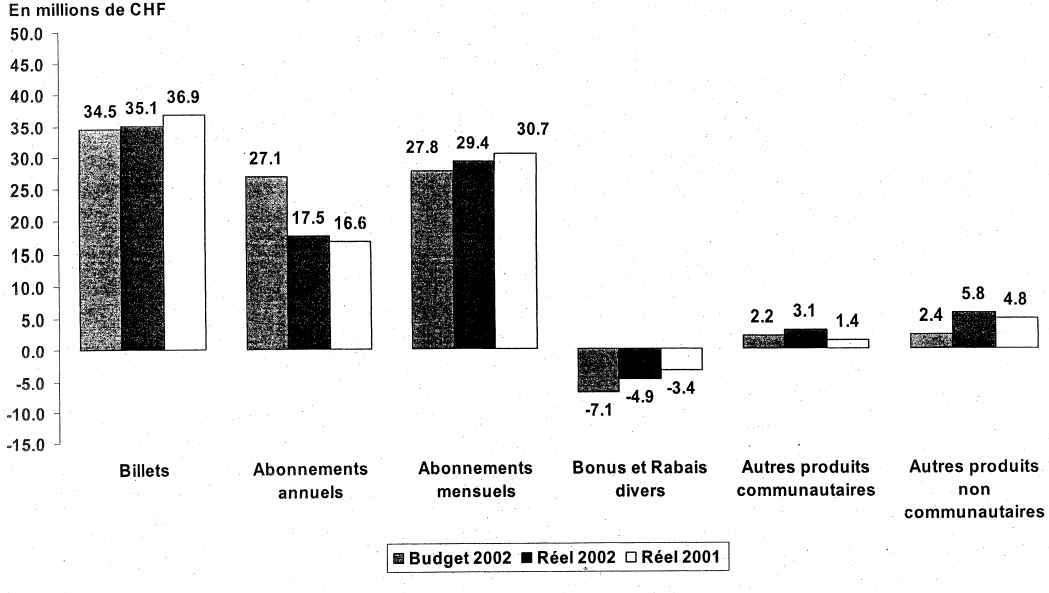
La variation de + 5.5 MF est directement attribuable à la prise en compte d'une provision pour facture à établir relative à la part TPG sur la garantie de recette Unireso à hauteur de 6.7 MF.

NB : à titre de prudence, les TPG ont constitué une provision pour risque de 3.9 MF, afin que la garantie de recettes unireso = 2.8 MF pour assurer une conformité par rapport à celle indiquée dans le contrat de prestations Unireso.

# Produits du transport encaissés en %

| en % du total | Budget 2002 | Réel 2002 | Réel 2001 |
|---|---|---|---|
| Billets | 39.7% | 40.8% | 42.3% |
| dont cartes journalières | 4.7% | 9.5% | 4.6% |
| Abonnements annuels | 31.1% | 20.8% | 19.1% |
| Abonnements mensuels | 32.0% | 33.9% | 35.3% |
| Bonus et Rabais divers | -8.2% | -5.8% | -3.9% |
| Autres produits communautaires | 2.6% | 3.6% | 1.6% |
| Sous total prod. communautaires | **97.2%** | **93.3%** | **94.4%** |
| Autres prod. non communautaires | 2.8% | 6.7% | 5.6% |
| TOTAL | **100.0%** | **100.0%** | **100.0%** |

# Répartition des produits du transport






Transports publics genevois

# Commentaires

## Produits voyageurs

Les produits voyageurs sont en baisse comparativement au plan de 0.8 MF.

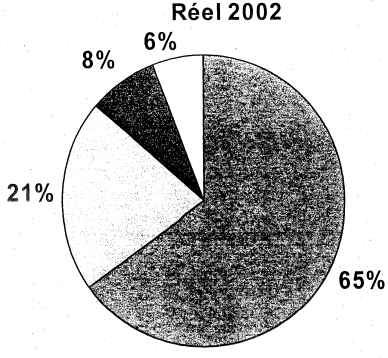
Cette variation est constituée :

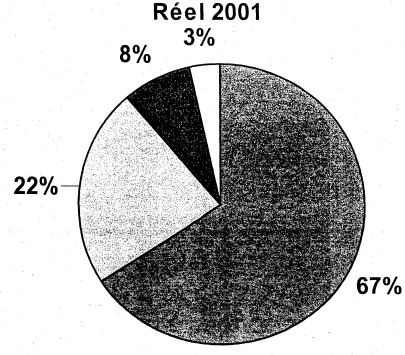
. d 'une baisse de 4.2 MF sur les produits du transport communautaire en raison d 'un mix produit différent, attribuable à l 'introduction de la communauté de tarif Unireso en juillet 2001. Le 1/2 tarif explique incontestablement ce mix produit nouveau, notamment par l 'explosion des cartes journalières au détriment des abonnements mensuels.

. d 'une augmentation significative de 3.4 MF sur les produits non communautaires (titres de transports combinés, réservés etc.).

. Notons le maintien des produits du contrôle des titres de transport à hauteur de 1.5 MF.

# Répartition des charges en %

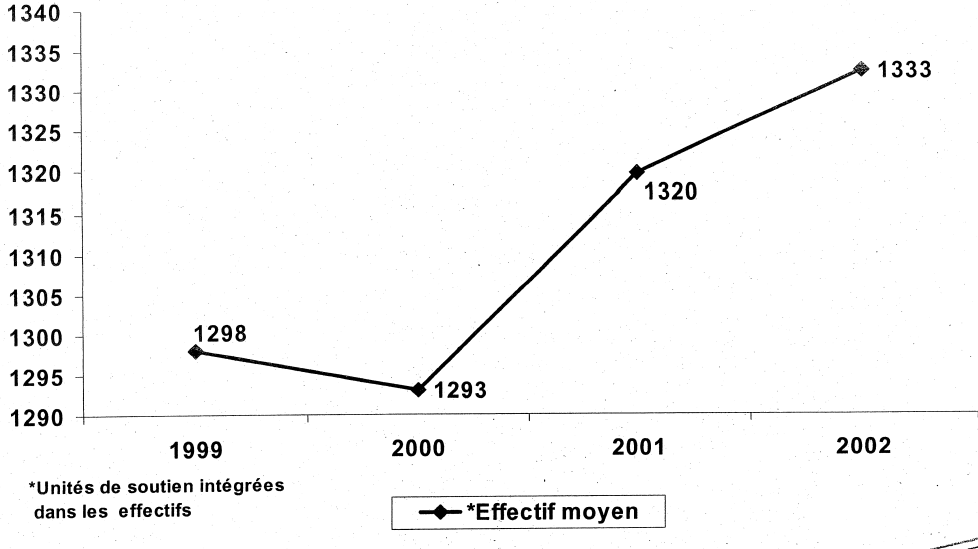



- Personnel
- Biens, services
- Amortissements
- Charges hors exploitation

- Personnel
- Biens, services
- Amortissements
- Charges hors exploitation

# Evolution des effectifs




*Unités de soutien intégrées dans les effectifs



Transports publics genevois

# Détail des Biens et Services

| DÉSIGNATION en milliers CHF | BUDGET 2002 | RÉEL 2002 | RÉEL 2001 | Ecarts Réel vs budget | | Ecarts Réel 02 vs Réel 01 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | CHF | % | CHF | % |
| Honoraires, jetons et cotisations | 1009 | 2126 | 1071 | 1118 | 111% | 1055 | 98% |
| Impôts et taxes | 54 | 64 | 56 | 9 | 17% | 8 | 14% |
| Frais administratifs | 4'127 | 3'361 | 3'762 | -766 | -19% | -402 | -11% |
| Frais marketing et ventes | 2'553 | 3'817 | 3'254 | 1264 | 50% | 563 | 17% |
| Assurances et indemnités | 1'286 | 933 | 1'201 | -353 | -27% | -268 | -22% |
| Sous-traitance de transport | 13'279 | 13'792 | 12'316 | 513 | 4% | 1476 | 12% |
| Frais de véhicules | 17'193 | 18'209 | 18'873 | 1016 | 6% | -664 | -4% |
| Frais des installations | 3'661 | 4'133 | 4'156 | 472 | 13% | -23 | -1% |
| Outillage et Machines | 644 | 509 | 554 | -135 | -21% | -45 | -8% |
| Frais non activables / Travaux à refacturer | 1'000 | 961 | 3'323 | -39 | -4% | -2362 | -71% |
| TOTAL | 44'806 | 47'904 | 48'567 | 3098 | 7% | -663 | -1% |

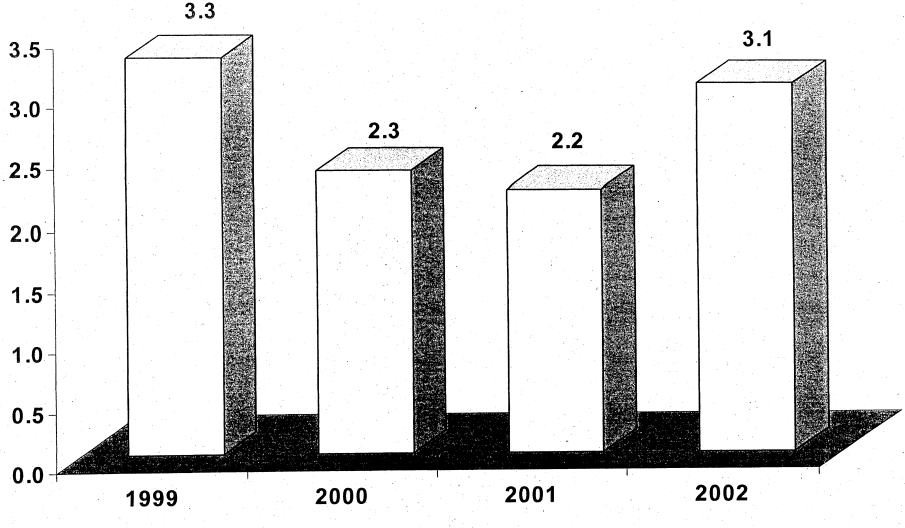
# Evolution des Actifs

| Milliers de CHF | Réel 2002 | Réel 2001 | Variations | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Montant | % |
| ACTIF | | | | |
| **Immobilisations** | **141'527** | **137'412** | **4'114** | **3.0%** |
| Investissements | 101'502 | 107'278 | -5'775 | **-5.4%** |
| Investissements en leasing | 36'923 | 27'293 | 9'630 | **35.3%** |
| Travaux en cours | 946 | 654 | 293 | **44.8%** |
| Participations financières | 1'158 | 1'153 | 5 | **0.5%** |
| Participations aux couts d'ouvrages | 996 | 1'035 | -38 | **-3.7%** |
| **Fonds de roulement** | **67'947** | **46'166** | **21'781** | **47.2%** |
| Actifs disponibles | 6'249 | 10'003 | -3'753 | **-37.5%** |
| Actifs réalisables | 39'733 | 23'806 | 15'927 | **66.9%** |
| Stocks | 8'985 | 8'693 | 292 | **3.4%** |
| Autres postes de l'actif | 12'980 | 3'664 | 9'315 | **254.2%** |
| **Total Actif** | **209'474** | **183'579** | **25'895** | **14.1%** |

# Evolution du Passif

| Milliers de CHF | Réel 2002 | Réel 2001 | Variations | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Montant | % |
| PASSIF | | | | |
| **Capitaux propres** | 20'000 | 20'000 | 0 | **0.0%** |
| **Capitaux étrangers** | 186'400 | 161'401 | 24'999 | **15.5%** |
| Engagement Long Terme | 100'000 | 100'000 | 0 | **0.0%** |
| Engagement leasing | 41'161 | 24'907 | 16'254 | **65.3%** |
| Engagement Court Terme | 13'318 | 15'415 | -2'096 | **-13.6%** |
| Passifs transitoires | 27'210 | 20'153 | 7'057 | **35.0%** |
| Provisions pour débiteurs douteux et risques | 4'710 | 926 | 3'784 | **408.6%** |
| **Fonds de réserves** | 3'073 | 2'177 | 896 | **41.2%** |
| **Total Passif** | **209'474** | **183'579** | 25'895 | **14.1%** |

# Evolution du Fonds de Réserves



# Evénements Clés 2002

- Ligne D : attribution des services de cette ligne à un nouvel exploitant, Transports Touriscar SA à Collonges (France).
- Ligne 27 : prolongement de Malagnou au parc-relais Sous Moulin.
- Lignes 31 et C : modification des horaires pour améliorer la cadence et pour respecter les horaires annoncés à la clientèle.
- Lignes 41, 42, 45, 46, D, K et L : mise en place de correspondances garanties à destination de ces lignes régionales.

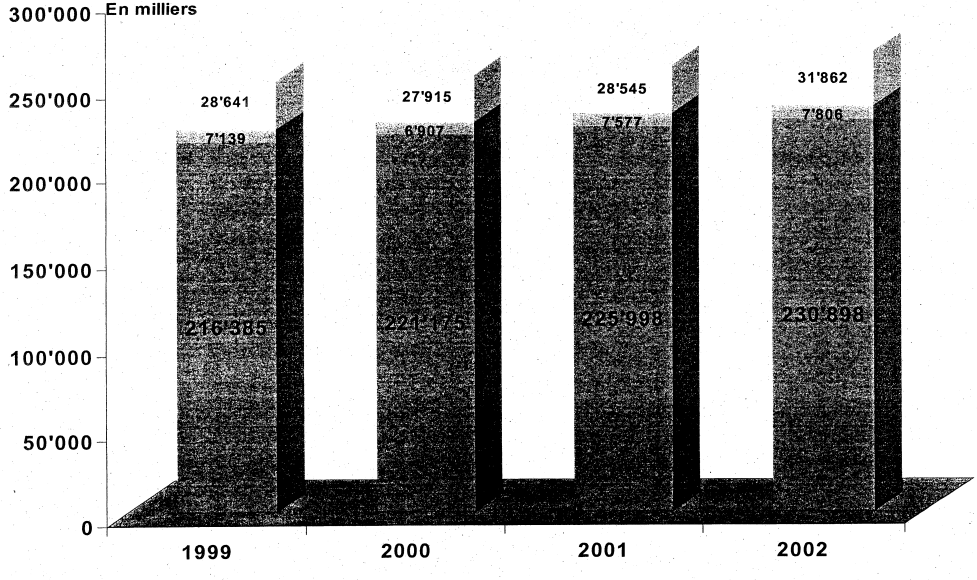
# Evénements Clés 2002

- Huit mesures prises à la suite de la grève des conducteurs d'avril 2002 : mise à disposition de 6 véhicules supplémentaires; meilleure prise en compte des requêtes des conducteurs; application stricte du régime des rues marchandes; renforcement de la prévention de la sécurité; installation de WC aux terminus de chaque ligne; mise en place des temps de parcours mieux adaptés aux réalités de la circulation; réévaluation de la fonction de conducteur; refonte des tournus et rotations.
- Opération de nettoyage « à la volée » des déchets dans les véhicules, en automne, expérience suffisamment positive pour être dorénavant intégrée dans le concept propreté.

# Investissements

| DÉSIGNATION | Budget 2002 | Réel 2002 | Réel 2001 |
|---|---|---|---|
| **INSTALLATIONS** | **1'516'400** | **1'197'489** | **1'708'155** |
| Bâtiments | 0 | 67'407 | 116'007 |
| Installations, machines Fixes ateliers | 307'400 | 129'658 | 475'560 |
| Installations, machines Fixes extérieur | 0 | 66'883 | 311'049 |
| Bornes info -TPG | 0 | 78'457 | 114'753 |
| Lignes contact,alimentation,poteaux, aiguilles, crois | 0 | 42'038 | 0 |
| Installations de télécommunications | 209'000 | 198'126 | 26'695 |
| Installations de sécurité | 0 | 27'232 | 0 |
| Régulation centralisée du trafic | 1'000'000 | 587'688 | 664'092 |
| **VEHICULES** | **69'770'000** | **2'260'102** | **4'380'842** |
| **Achats véhicules de ligne** | **68'250'000** | **0** | **0** |
| Tramways | 56'000'000 | 0 | 0 |
| Autobus | 12'000'000 | 0 | 0 |
| Minibus | 250'000 | 0 | 0 |
| **Equipement véhicules de ligne** | **1'520'000** | **2'260'102** | **4'380'842** |
| équipements tramways | 120'000 | 1'052'542 | *3'692'054* |
| équipements trolleybus | 0 | 431'901 | *124'161* |
| équipements autobus | 0 | 775'659 | 564'627 |
| équipements tout véhicules | 1'400'000 | 0 | 0 |
| **VEHICULES DE SERVICE ET ENGINS** | **300'000** | **167'775** | **259'967** |
| **OBJETS MOBILIERS** | **2'551'250** | **2'843'701** | **544'758** |
| Ameublement de locaux | 29'500 | 43'222 | 0 |
| Machines, appareils bureau | 0 | 118'455 | 31'570 |
| Matériel et outillage | 0 | 54'491 | 27'687 |
| Distributeurs automatiques | 0 | 876'795 | 36'643 |
| Informatique:software | 1'239'750 | 1'188'896 | 162'390 |
| Informatique:hardware | 1'282'000 | 561'842 | 286'468 |
| **SOUS TOTAL** | **74'137'650** | **6'469'067** | **6'893'721** |
| Leasing | 0 | 14'414'087 | 16'291'978 |
| **TOTAL GENERAL** | **74'137'650** | **20'883'154** | **23'185'699** |

# Evolution des voyages kilomètres 1999-2002 (Hors spéciaux)



# Rapport de réalisation de l'offre 2002

# Évolution de la clientèle

# Offre quantitative

# Offre qualitative

# Sous-traitance

Conseil d 'Administration du 07 avril 2003

Transports publics genevois

ANNEXE 2

# Réalisation de l 'offre 2002 - Résumé

- Évolution de la clientèle :
  En 2002 augmentation de la fréquentation en voyages x kilomètres de 3,2 %, l'offre en places x km n 'a augmenté que de 2,8%

- Objectifs du contrat de prestations :
  En 2002 les TPG ont atteint les objectifs suivants :
- la dépassement de l'offre quantitative de référence
- la limitation d'engagement de la sous-traitance
- l'atteinte des objectifs qualitatifs

Transports publics genevois

# Évolution de la clientèle 2002

Une augmentation de la fréquentation en voyages x kilomètres de 3,2 % malgré une baisse des voyages de 1,0%.

Les mesures en voyages x kilomètres sont plus révélatrices de l'utilisation de nos lignes que celles en voyages. En effet, les mesures en voyages x kilomètres font abstraction des transbordements ou d'éventuels mouvements de foule aux arrêts.

# Offre quantitative réalisée 2002

## *En 2002 l'offre réalisée dépasse l'offre planifiée sur les horaires normal et vacances*

*Base de comparaison entre le planifié et le réalisé :*
*« Constellation - le réseau 2001» CA du 18 décembre 2000*
*Arrêté 5672-2001 du 9 mai 2001*

***Le dépassement de l'offre en 2002 est du principalement à :***

*Lignes principales*
*Convois de 53m sur la ligne 12*
*Ligne 27 P+R Sous-Moulin*

*Lignes régionales*
*Extension ligne D*

*Lignes secondaires*
*Ligne 37 nouvelle ligne*
*Ligne 32 Mini->Midi*

Transports publics genevois

# Offre quantitative réalisée 2002

***Écarts entre offre réalisée en places kilomètres réalisés (pkr) et offre planifiée places kilomètres offerts (pko) dans le contrat de prestations***

| | Horaire normal | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Jours ouvrables | | Samedis | | Dimanches | |
| | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** |
| 1999 | 5'048'833 | 0,0% | 3'541'067 | -0,1% | 2'624'632 | 0,4% |
| 2000 | 5'050'291 | 0,3% | 3'514'208 | -0,4% | 2'598'017 | 0,0% |
| 2001 | 5'354'001 | 0,4% | 3'645'448 | 0,4% | 2'703'451 | 0,0% |
| 2002 | 5'379'706 | 0,9% | 3'662'267 | 0,9% | 2'731'958 | 1.1% |
| | | | | | | |
| | Horaire vacances : Tolérance -25% selon contrat de prestations | | | | | |
| | Jours ouvrables | | Samedis | | Dimanches | |
| | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** |
| 1999 | 4'454'323 | -11,8% | 3'421'200 | -3,5% | 2'615'254 | 0,1% |
| 2000 | 4'545'544 | -9,8% | 3'349'686 | -5,1% | 2'601'270 | 0,1% |
| 2001 | 4'815'369 | -9,7% | 3'530'460 | -2,8% | 2'698'589 | -0,2% |
| 2002 | 4'818'316 | -9,6% | 3'645'488 | 0,4% | 2'680'429 | 1,5% |

# Offre quantitative réalisée 2002

***Évolution annuelle de l'offre quantitative en places x kilomètres réalisés (pkr)***

| | Horaire normal | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Jours ouvrables | | Samedis | | Dimanches | |
| | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** |
| 1999 | 5'048'833 | - | 3'541'067 | - | 2'624'632 | - |
| 2000 | 5'050'291 | 0.0% | 3'514'208 | -0.8% | 2'598'017 | -1.0% |
| 2001 | 5'354'001 | 6.0% | 3'645'448 | 3.7% | 2'703'451 | 4.1% |
| 2002 | 5'379'706 | 0.5% | 3'662'267 | 0.5% | 2'731'958 | 1.1% |
| **Evolution 1999-2002** | | **6.5%** | | **3.4%** | | **4.1%** |

| | Horaire vacances | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Jours ouvrables | | Samedis | | Dimanches | |
| | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** | **pkr** | **%** |
| 1999 | 4'454'323 | - | 3'421'200 | - | 2'615'254 | - |
| 2000 | 4'545'544 | 2.0% | 3'349'686 | -2.1% | 2'601'270 | -0.5% |
| 2001 | 4'815'369 | 5.9% | 3'530'460 | 5.4% | 2'698'589 | 3.7% |
| 2002 | 4'818'316 | 0.1% | 3'645'488 | 3.3% | 2'680'429 | -0.7% |
| **Evolution 1999-2002** | | **8.0%** | | **6.6%** | | **2.5%** |

# Niveau de Sous-traitance 2002

**Le niveau de sous-traitance en 2002 est inférieur aux exigences de la loi**

Sous-traitance total :
7,1% du total des charges (maximum: 10%)

Sous-traitance hors lignes provisoires et transfrontalières :
3% du total des charges (maximum 4%)

Les évolutions entre 2001 et 2002 se situent à 2 niveaux :

- Augmentation de l'offre sur les lignes 32, 53, D et mise en sous-traitance de la ligne 37
- Amélioration du concept propreté des véhicules par création du nettoyage sur le réseau 118 '000 CHF

Transports publics genevois

# Niveau de Sous-traitance 2002

| | exercice 2002 | | exercice 2001 | |
|---|---|---|---|---|
| | Art. 8 Sous-traitance max. 10% | Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4% | Art. 8 Sous-traitance max. 10% | Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4% |
| ***Total Charges TPG*** | ***227'845'452*** | ***227'845'452*** | ***217'606'465*** | ***217'606'465*** |
| *Seuil du contrat de prestations en %* | *10%* | *4%* | *10%* | *4%* |
| *Seuil du contrat de prestations* | ***22'784'545*** | ***9'113'818*** | ***21'760'647*** | ***8'704'259*** |
| **Total annuel de la sous-traitance engagée** | **16'177'088** | **6'851'378** | **14'315'770** | **5'732'020** |
| Lignes sous traitées (hors provisoires et transfrontalières) | 4'466'719 | 4'466'719 | 3'448'076 | 3'448'076 |
| Lignes provisoires sous traitées | 6'549'527 | | 6'259'960 | |
| Lignes transfrontalières sous-traitées | 2'776'183 | | 2'323'790 | |
| Travaux de réparation et de nettoyage | 2'384'659 | 2'384'659 | 2'283'944 | 2'283'944 |
| % de sous traitance / total des charges TPG | 7.1% | 3.0% | 6.6% | 2.6% |
| **Solde de sous traitance à disposition** | **6'607'457** | **2'262'440** | **7'444'876** | **2'972'239** |

Transports publics genevois

# Offre qualitative 2002

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

Transports publics genevois

# Offre qualitative 2002 - Satisfaction Client

Le niveau 2002 est supérieur à 1999 et 2000 et s'établit à un niveau de satisfaction moyen représentatif de la période 1999-2002

2001 meilleure année satisfaction du contrat de prestations 1999-2002 grâce au réseau Constellation

Sondage client
+100 retour de questionnaires mensuels
Scores s'établissent entre 25 et 85
Échelle de -200 à +100
Score moyen de 54 pour l'ensemble des critères

Transports publics genevois

# Offre qualitative 2002 - Satisfaction Client

**Les critères à forte satisfaction client** (score > 60)

Info. offre - Central Info. Mobilité - Info. Arrêts - Info. Véhicules - Accueil point de vente - Amabilité conducteurs - Attitude contrôleurs - Facilité achat titre transport - Facilité accès au véhicule - Confort places assises

**Les critères à satisfaction client moyenne** (score 50-60)

Info. Titres transport - Ponctualité - Style de conduite - Disponibilité places assises - Régulation température véhicules

**Les critères à forte attente client** (score < 50)

Info. Correspondances - Info. Perturbations - Confort propreté arrêts - Propreté aspects véhicules - Temps ouverture/fermeture portes - Sécurité dans les véhicules

# Offre qualitative 2002 - Performance de service

Mesures évènements en temps réel : régulation centralisée du trafic Jonction

Mesures « clients mystère » enquêteurs externes effectuant +1200 parcours annuels sur le réseau

En 2002, sur 16 critères, 12 ont dépassé les objectifs du contrat de prestations

Transports publics genevois

# Offre qualitative 2002 - Performance de service

## *Objectifs dépassés :*

Info. offre - Info. titres transport - Info. véhicules - Accomplissement de l'offre - Accueil point de vente - Amabilité conducteurs - Ponctualité - Disponibilité distributeurs de titres de transport - Fiabilité véhicules - Accès véhicule - Taux moyen utilisation < 2pers/m2 - Insécurité

## *Objectifs non atteints :*

***Incivilités :***

Confort propreté arrêts - Propreté véhicules - Info. arrêts

***Circulation :***

Accidents à responsabilité en diminution de 10% de 6 en 2001 à 5,4 accidents/semaine en 2002
(objectif contrat de prestations 5 accidents / semaine)

# Offre qualitative 2002

## Mesure des situations inacceptables

- Mesures par sélection des observations clientèle
- Traitements et réponses systématiques par CIM (central Information Mobilité)
- Les situations inacceptables restent très faibles en nombre. Sur l'ensemble des critères et des 125 mios de voyages, seules 108 situations ont été recensées soit moins de 1 pour 1 million de voyages

Transports publics genevois

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

## *EXERCICE 2002*

***Offre quantitative – article 5*** **2**

***Offre qualitative – article 3*** **3**

***Niveau de sous-traitance – article 8*** **4**

***Evolution de la clientèle*** **5-6**

*Annexe 1 : Détails et commentaires sur l'offre quantitative* 7-8

*Annexe 2a : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure satisfaction client* 9-10

*Annexe 2b : Détails et commentaires sur les indicateurs de mesure interne* 11-12

*Annexe 2c : Détails et commentaires sur les indicateurs de situations inacceptables* 13-14

*Annexe 2d : Tableau de synthèse de l'offre qualitative* 15-16

*Annexe 3a : Rappel de l'organisation des comptages de clientèle aux TPG* 17-18

*Annexe 3b : Evolution des voyages x kilomètres* 19-20

*Annexe 3c : Evolution des voyages* 21-22

# *Offre quantitative 2002*

## 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 2002

**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 5672-2001du 9 mai 2001).
Les détails chiffrés des commentaires ci-dessous sont présentés en annexe 1 page 5 et 6. Pour l'application de l'horaire normal, les périodes de septembre, octobre, novembre et décembre ont été retenues pour le calcul moyen journalier de l'offre. De même les mois de juillet et août ont été retenus pour la période de calcul de l'offre moyenne journalière de l'horaire vacances.

### Lignes principales

L'offre moyenne journalière réalisée pour l'ensemble du réseau est supérieure à l'offre planifiée. A noter toutefois :

- Tramways : sur la ligne 12, ce sont en moyenne 2 convois de 53m par jour qui parcourent 400 km et représentent +1,8% d'offre
- Autobus : le prolongement de la ligne 27 jusqu'au P+R de Sous-Moulin a contribué à l'amélioration et au dépassement de l'offre planifiée.

### Lignes secondaires

La création de la ligne 37 et l'utilisation de Midibus à la place de Minibus sur la ligne 32 ont contribué à l'amélioration de 3,4% de l'offre réalisée en rapport avec l'offre planifiée.

### Lignes régionales

Le prolongement des courses de la ligne D au terminus de Cornavin explique l'amélioration de l'offre de manière sensible sur l'horaire du samedi.

### 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 2002, les diminutions d'offre réalisée sont en deçà du maximum autorisé par le contrat de prestations soit :

- jours ouvrables : - 10%
- samedi : 0%
- dimanche : -1%

# *Offre qualitative 2002*

## 1. Introduction

En 2002, 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 2002 mais aussi l'évolution depuis 1999.

## 2. Résultats de performance

(détails et commentaires pages 11-12)

Sur l'ensemble des 16 objectifs de qualité visée par les TPG, 12 ont été dépassés dont les principaux : 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 contrat de prestations 2003-2006.

Pour 4 critères, les objectifs n'ont pas été atteints. 3 en raison des incivilités, il s'agit de :

- l'information aux points d'arrêts qui a été pénalisée par les déprédations et des tags empêchant la lecture des indications .
- la propreté et le confort aux arrêts (à la charge des communes), sont particulièrement pénalisés par la présence d'équipements cassés et taggués.
- la propreté des véhicules est essentiellement pénalisée par les tags sur les sols des véhicules qui sont très difficilement récupérables. Les plates-formes arrières des véhicules sont très touchées par ce phénomène. L'introduction de la vidéosurveillance contribuera à la prévention des cas d'incivilité, de même des actions de peinture des planchers ont été réalisées et continueront en 2003.

Le style de conduite lié au nombre d'accidents avec responsabilité par semaine dépasse le seuil fixé. Le nombre d'accidents est toutefois en diminution de 10% suite à la mise en œuvre du plan d'action avalisé par le Conseil de Direction en 2001.

## 3. Résultats de satisfaction client

(détails et commentaires pages 9-10)

Le niveau 2002 est supérieur à 1999 et 2000 et s'établit à un niveau de satisfaction moyen représentatif de la période 1999-2002.

200, année Constellation s'établit comme le meilleur score satisfaction annuelle du contrat de prestations 1999-2002.

Le score satisfaction moyen est de 54 pour l'ensemble des critères

**Les critères à forte satisfaction client** (score > 60) sont :
Info. offre - Central Info. Mobilité - Info. Arrêts - Info. Véhicules - Accueil point de vente - Amabilité conducteurs - Attitude contrôleurs - Facilité achat titre transport - Facilité accès au véhicule - Confort places assises.

**Les critères à satisfaction client moyenne** (score 50-60) sont :
Info. Titres transport - Ponctualité - Style de conduite - Disponibilité places assises - Régulation température véhicules.

**Les critères à forte attente client** (score < 50) sont :
Info. Correspondances - Info. Perturbations - Confort propreté arrêts - Propreté aspects véhicules - Temps ouverture/fermeture portes - Sécurité dans les véhicules.

## 4. Les situations inacceptables

(détails et commentaires pages 13-14)

L'évolution du nombre de situations inacceptables est stable à environ 100 situations pour 125 mios de voyages clients soit moins de 1 observation clientèle pour 1 million de voyages.

# *Niveau de sous-traitance 2002*

## 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...

## 2. Résultats 2002 et évolution 1999-2000

**Le niveau de sous-traitance en 2002 est conforme aux exigences du contrat de prestations.**

| | exercice 2002 | | exercice 2001 | |
|---|---|---|---|---|
| | Art. 8 Sous-traitance max. 10% | Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4% | Art. 8 Sous-traitance max. 10% | Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4% |
| *Total Charges TPG* | *227'845'452* | *227'845'452* | *217'606'465* | *217'606'465* |
| *Seuil du contrat de prestations en %* | *10%* | *4%* | *10%* | *4%* |
| *Seuil du contrat de prestations* | *22'784'545* | *9'113'818* | *21'760'647* | *8'704'259* |
| Total annuel de la sous-traitance engagée | 16'177'088 | 6'851'378 | 14'315'770 | 5'732'020 |
| Lignes sous traitées (hors provisoires et transfrontalières) | 4'466'719 | 4'466'719 | 3'448'076 | 3'448'076 |
| Lignes provisoires sous traitées | 6'549'527 | | 6'259'960 | |
| Lignes transfrontalières sous-traitées | 2'776'183 | | 2'323'790 | |
| Travaux de réparation et de nettoyage | 2'384'659 | 2'384'659 | 2'283'944 | 2'283'944 |
| % de sous traitance / total des charges TPG | 7.1% | 3.0% | 6.6% | 2.6% |
| Solde de sous traitance à disposition | 6'607'457 | 2'262'440 | 7'444'876 | 2'972'239 |

Le niveau de sous-traitance se situe en 2002 à 7,1% et 3,0% du total des charges par rapport à des seuils respectivement à 10% et 4%.

Les évolutions entre 2001 et 2002 se situent à 2 niveaux :

- Augmentation de l'offre sur les lignes 32, 53, D et mise en sous-traitance de la ligne 37.
- Une augmentation des coûts de nettoyage des véhicules de près de 118'000 CHF pour améliorer le concept propreté des véhicules par le nettoyage sur le réseau.

# Evolution de la clientèle 2002

## 1. Organisation des comptages

L'organisation des comptages aux TPG est rappelée dans l'annexe 3a ci-jointe. Pour la première fois depuis l'exploitation de comptages automatiques en 1996, nous n'avons connu aucun problème majeur lié au matériel de comptage (hardware ou software). Les résultats 2002 étaient ainsi connus le 10 janvier 2003 !Les comptages manuels de nos sous-traitants ont été aussi mieux effectués grâce, entre autre, à une attention permanente portée par le responsable du secteur. Nous devons néanmoins toujours envisager :

- de prévoir des pénalités aux sous-traitants dans les prochains contrats d'exploitation et,
- d'engager nos véhicules-compteur sur les lignes sous-traitées fortement chargées (C, D, F & V).

## 2. Résultats 2002

Les tableaux ci-joints montrent une augmentation de la fréquentation en voyages x kilomètres de 3,2 % (annexe 3b) malgré une baisse des voyages de 1,0% (annexe 3c).
Les mesures en voyages x kilomètres sont plus révélatrices de l'utilisation de nos lignes que celles en voyages. En effet, les mesures en voyages x kilomètres font abstraction des transbordements ou d'éventuels mouvements de foule aux arrêts. Globalement, l'augmentation de la clientèle de 3,2% est légèrement supérieure à l'augmentation de l'offre (en places x kilomètres) qui était de 2,8%, ce qui est très encourageant par rapport aux attentes liées au contrat de prestations 2003 - 2006.

## 3. Comparaison avec l'évolution des recettes

Cette augmentation de clientèle s'est traduite par une augmentation du nombre de titres de transports vendus qui n'a toutefois pas provoqué une évolution proportionnelle des recettes. Ce phénomène s'explique par la reconnaissance de l'abonnement ½ tarif CFF, qui a incité la clientèle à se reporter sur l'achat de billets et cartes journalières à tarif réduit. La conséquence a été une baisse de la recette unitaire « Billets » et « Carte Journalière ». Ce même phénomène a également porté préjudice aux ventes d'abonnements mensuels dont la recette s'est abaissée de - 5.1%. Les recettes réalisées sur les abonnements annuels ont par contre progressé en un an de + 7.1%. Ces incidences combinées ont fait que l'augmentation du nombre de titres de transport vendus s'est soldée par une baisse des recettes de - 1.1%.

<u>Résultats du réseau Constellation</u>

Le quart de l'augmentation de la clientèle se trouve sur les lignes autobus et trolleybus touchées par l'étape du 24 juin 2001 du réseau Constellation qui représentent 17% de la clientèle 2002. Pour rappel, l'étape du 24 juin 2001 consistait principalement à combiner les lignes empruntant le même axe, non plus seulement pour renforcer quantitativement l'offre aux heures de pointe comme les lignes de doublures actuelles, mais aussi pour offrir sur ces axes d'autres destinations directes toute la journée. Les axes concernés étaient :

- Vernier – Châtelaine – Charmilles,
- Le Lignon – av. d'Aïre – Saint-Jean,
- Cressy – Cité-Nouvelle d'Onex – Jonction,
- Bernex – Onex – Jonction,
- Sous-Moulin – Malagnou,
- Eaux-Vives – Genève-Plage.

**Autres commentaires**

Les lignes de tram maintiennent leurs bons résultats de 2001
Les écarts sur les autres lignes suivent souvent l'évolution de l'offre mais certaines souffrent des chantiers trams Sécheron et Acacias. La ligne 11 poursuit sa forte croissance en voyages x kilomètres (+34 % en 2001, + 21 % en 2002) ce qui confirme l'augmentation de la demande en déplacements tangentiels. Malheureusement, cette ligne est aussi celle qui souffre le plus des aléas de la circulation !

## 4. Parts de marché

Pour positionner l'utilisation des TPG dans le marché des déplacements genevois, il faut toujours attendre la mise en place de l'Observatoire des déplacements. Celui-ci permettra à l'avenir de comparer si possible des choses comparables. Il ne faut pas considérer, par exemple, les voyages en transports collectifs avec les immatriculations des voitures ou encore le nombre de voitures sur les ponts ou aux postes frontières... Pour les parts de marché, il faudra comparer les « personnes x kilomètres » quel que soit le mode de transport.

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

## Horaire normal 2002

| | jour ouvrable | | | Samedi | | | Dimanche | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | horaire 01-02 | offre réalisée | écart | horaire 00-01 | offre réalisée | écart | horaire 00-01 | offre réalisée | écart |
| lignes principales tram | 1'183'395 | 1'197'624 | 1.2% | 849'876 | 847'337 | -0.3% | 640'818 | 641'723 | 0.1% |
| lignes principales trolleybus | 1'281'198 | 1'270'860 | -0.8% | 857'482 | 847'613 | -1.2% | 647'291 | 646'684 | -0.1% |
| lignes principales autobus | 1'534'528 | 1'552'629 | 1.2% | 1'140'260 | 1'165'295 | 2.2% | 770'709 | 806'251 | 4.6% |
| lignes de doublures autobus | 62'432 | 61'520 | -1.5% | | - | | | - | |
| lignes secondaires autobus | 605'798 | 626'194 | 3.4% | 398'615 | 405'319 | 1.7% | 290'645 | 297'227 | 2.3% |
| lignes régionales autobus | 665'485 | 670'880 | 0.8% | 385'161 | 396'703 | 3.0% | 352'037 | 340'073 | -3.4% |
| Total de l'offre | 5'332'837 | 5'379'706 | 0.9% | 3'631'395 | 3'662'267 | 0.9% | 2'701'501 | 2'731'958 | 1.1% |

## Horaire vacances 2002

| | jour ouvrable | | | Samedi | | | Dimanche | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | horaire 01-02 | offre réalisée | écart | horaire 00-01 | offre réalisée | écart | horaire 00-01 | offre réalisée | écart |
| lignes principales tram | 1'183'395 | 1'050'118 | -11.3% | 849'876 | 847'337 | -0.3% | 640'818 | 637'022 | -0.6% |
| lignes principales trolleybus | 1'281'198 | 1'112'255 | -13.2% | 857'482 | 830'598 | -3.1% | 647'291 | 647'912 | 0.1% |
| lignes principales autobus | 1'534'528 | 1'474'327 | -3.9% | 1'140'260 | 1'153'679 | 1.2% | 770'709 | 802'072 | 4.1% |
| lignes de doublures trolleybus | | | | | | | | | |
| lignes de doublures autobus | 62'432 | 35'575 | -43.0% | | - | | | - | |
| lignes secondaires autobus | 605'798 | 609'059 | 0.5% | 398'615 | 422'863 | 6.1% | 290'645 | 304'498 | 4.8% |
| lignes régionales autobus | 665'485 | 536'983 | -19.3% | 385'161 | 391'011 | 1.5% | 352'037 | 349'180 | -0.8% |
| Total de l'offre | 5'332'837 | 4'818'316 | -9.6% | 3'631'395 | 3'645'488 | 0.4% | 2'701'501 | 2'740'684 | 1.5% |

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

## Horaire normal 2002

| | jour ouvrable | | | Samedi | | | Dimanche | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | horaire 01-02 | offre réalisée | écart | horaire 01-02 | offre réalisée | écart | horaire 01-02 | offre réalisée | écart |
| lignes principales tram | 5'391 | 5'359 | -0.6% | 3'926 | 3'915 | -0.3% | 3'286 | 3'291 | 0.1% |
| lignes principales trolleybus | 11'647 | 11'553 | -0.8% | 7'795 | 7'706 | -1.2% | 5'884 | 5'879 | -0.1% |
| lignes principales autobus | 14'630 | 14'898 | 1.8% | 10'798 | 11'014 | 2.0% | 7'334 | 7'669 | 4.6% |
| lignes de doublures trolleybus | | | | | | | | | |
| lignes de doublures autobus | 568 | 559 | -1.5% | - | - | | - | - | |
| lignes secondaires autobus | 8'608 | 8'713 | 1.2% | 6'024 | 6'018 | -0.1% | 4'425 | 4'319 | -2.4% |
| lignes régionales autobus | 8'000 | 8'081 | 1.0% | 5'025 | 5'148 | 2.5% | 4'559 | 4'408 | -3.3% |
| Total de l'offre | 48'845 | 49'164 | 0.7% | 33'569 | 33'801 | 0.7% | 25'489 | 25'566 | 0.3% |

## Horaire vacances 2002

| | jour ouvrable | | | Samedi | | | Dimanche | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | horaire 01-02 | offre réalisée | écart | horaire 01-02 | offre réalisée | écart | horaire 01-02 | offre réalisée | écart |
| lignes principales tram | 5'391 | 4'813 | -10.7% | 3'926 | 3'993 | 1.7% | 3'286 | 3'267 | -0.6% |
| lignes principales trolleybus | 11'647 | 10'111 | -13.2% | 7'795 | 7'551 | -3.1% | 5'884 | 5'890 | 0.1% |
| lignes principales autobus | 14'630 | 13'937 | -4.7% | 10'798 | 10'882 | 0.8% | 7'334 | 7'616 | 3.9% |
| lignes de doublures trolleybus | | | | | | | | | |
| lignes de doublures autobus | 568 | 323 | -43.0% | - | - | | - | - | |
| lignes secondaires autobus | 8'608 | 8'431 | -2.1% | 6'024 | 6'131 | 1.8% | 4'425 | 4'470 | 1.0% |
| lignes régionales autobus | 8'000 | 6'833 | -14.6% | 5'025 | 5'037 | 0.2% | 4'559 | 4'504 | -1.2% |
| Total de l'offre | 48'845 | 44'449 | -9.0% | 33'569 | 33'593 | 0.1% | 25'489 | 25'747 | 1.0% |

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

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Qualité attendue par le client<br>Indicateur de mesure de satisfaction client | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | critère | | définition de l'indicateur | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance +/-5 | Commentaires sur les plus importantes variations |
| INFORMATION DU CLIENT | A1 | Information générale sur l'offre de transport | Information générale sur l'offre (lignes et horaires) | 70 | 68 | 65 | 68 | → | |
| | | | Information sur les correspondances | 40 | 39 | 35 | 25 | ↘ | Les lignes 2,7,18 sont celles qui présentent les scores les plus faibles et font chuter le score satisfaction. Les clients interprètent ce critère plus comme la commodité des correspondances que l'information qui elle, est identique pour toutes les lignes. L'information sur les correspondances respectivement la commodité des correspondances reste un critère de service pour lequel les clients ont une forte attente. |
| | | | Facilité d'atteindre la centrale d'information des TPG par téléphone | 67 | 65 | 61 | 61 | → | |
| | A2 | Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport | Information sur la gamme des titres de transport | 54 | 61 | 67 | 57 | ↘ | Cette baisse est difficilement interprétable car la gamme des titres de transport n'a pas subi de changement important pendant la période. Le niveau atteint est toutefois dans la moyenne sur l'ensemble du contrat de prestations 1999-2002. |
| | A3 | Information aux points d'arrêt | Information disponible aux arrêts TPG | 62 | 62 | 62 | 68 | ↗ | Une amélioration de l'information aux arrêts perçue par les clients est contradictoire par rapport au score très bas atteint par les mesures de performance sur le même critère. |
| | 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 | 70 | ↘ | Cette baisse ne peut être imputable à une ou plusieurs lignes de manière significative. Le score reste bien supérieur au score de satisfaction global qui se situe à 58. |
| | A5 | Information en situation perturbée | Information en cas de perturbation importante de l'activité des TPG | 43 | 44 | 50 | 42 | ↘ | Après un score en amélioration en 2001, 2002 revient au niveau de 1999 et 2000. L'information en situation perturbée reste un critère de service pour lequel les clients ont une forte attente. |
| ACCUEIL | B1 | Accueil aux points de vente | Accueil aux points de vente | - | 83 | 86 | 85 | → | |
| | B2 | Attitude du conducteur | Amabilité des conducteurs | 62 | 66 | 71 | 64 | ↘ | Malgré cette baisse qui situe le score 2002 dans la moyenne des 4 années, le niveau reste élevé avec toutefois des scores plus faibles sur les lignes 4, 14 et 18. |
| | B3 | Attitude des contrôleurs de titre de transport | Attitude des contrôleurs de titre de transport dans les véhicules | 53 | 49 | 59 | 63 | → | |
| RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ | C1 | Régularité, ponctualité en réseau urbain | Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire | 58 | 52 | 54 | 50 | → | |
| | C2 | Régularité, ponctualité en réseau régional | Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire | 58 | 52 | 54 | 50 | → | |

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

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Qualité attendue par le client<br>Indicateur de mesure de satisfaction client | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | critère | | définition de l'indicateur | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance +/-5 | Commentaires sur les plus importantes variations |
| DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS | D1 | Disponibilité des distributeurs de titres de transport | Facilité d'achat d'un titre de transport | 56 | 64 | 65 | 63 | → | |
| | D2 | Fiabilité des véhicules | - | - | - | - | - | | |
| NETTETÉ PROPRETÉ | E1 | Netteté, propreté des installations | Confort et propreté aux arrêts TPG | 35 | 33 | 26 | 31 | ↗ | Ce score, malgré une remontée en 2002 reste à un niveau bas justifié par les scores de performance eux aussi très bas. La difficulté d'unifier la gestion des arrêts rencontrée avec les communes ne permet pas à court terme de viser une amélioration de ce critère de service. |
| | F1 | Netteté, propreté des véhicules | Propreté et aspect des véhicules | 44 | 38 | 40 | 36 | → | |
| CONFORT AMBIANCE | G1 | Montée et descente du véhicule | Facilité d'accès au véhicule | 67 | 62 | 69 | 70 | → | |
| | | | Temps d'ouverture et de fermeture des portes | 36 | 37 | 42 | 40 | → | |
| | G2 | Style de conduite | Confort et sécurité relatifs au style de conduite | 54 | 56 | 63 | 54 | ↘ | Le score satisfaction 2002 est dans la moyenne sur l'ensemble du contrat de prestations 1999-2002. Ce niveau est également proche de la valeur moyenne de satisfaction pour l'ensemble des critères de service mesurés. |
| | G3 | Offre de base et capacité des véhicules | Disponibilité des places | 46 | 45 | 55 | 50 | → | |
| | | | Confort des places assises | 78 | 73 | 78 | 79 | → | |
| | | | Température dans les véhicules | 49 | 52 | 49 | 54 | ↗ | Les lignes 5, 6, 9 et 11 sur lesquelles circulent les autobus articulés climatisés Volvo ont des scores supérieurs à la moyenne avoisinant les 60. Elles contribuent à l'amélioration du score de ce critère. |
| SECURITE | H1 | Sécurité à bord des véhicules | Comportement des autres passagers, sécurité dans les véhicules | 41 | 31 | 40 | 27 | ↘ | Les lignes principales 2, 6, 12, 13 et 20 sont celles où le sentiment d'insécurité est le plus fort. La sécurité reste le critère qui présente une importante sensibilité et attente des clients. Pour préciser l'analyse sécurité, cette dimension a été définie dans le contrat de prestations 2003-2006 selon les 3 critères suivants : Prévention des agressions, Prévention des accidents, Style de conduite. |

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

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Qualité visée par les TPG<br>Indicateur de mesure interne | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | critère | | Objectif du contrat de prestations | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance | Commentaires sur les plus importantes variations |
| INFORMATION DU CLIENT | A1 | Information générale sur l'offre de transport | 70% des clients doivent être renseignés correctement sur l'offre | 94.1% | 97.6% | 98.2% | 91.1% | ↘ | La baisse de la qualité des réponses aux demandes de renseignements sur l'offre de transport est imputable principalement aux revendeurs. Les agences TPG et les conducteurs représentant un taux de 95,8% de réponses conformes à la qualité visée. Des actions de formations ciblées seront mises en place pour les cas de non qualité recensés. |
| | | | % de clients renseignés correctement par le CIM | 87.2% | - | - | - | - | |
| | A2 | Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport | 70% des clients doivent être renseignés correctement sur les tarifs ou la gamme de titre de transport. | 94.9% | 95.5% | 98.2% | 82.7% | ↘ | Les questions portant sur les tarifs ou la gamme de titres de transport sont posées aux agents commerciaux TPG et aux revendeurs. Comme pour l'offre de transports ce sont auprès des revendeurs que la qualité de renseignements est la moins conforme aux attentes des TPG. Des actions de formations ciblées seront mises en place pour les cas de non qualité recensés. |
| | A3 | Information aux points d'arrêt | 85% des clients trouvent des points d'arrêts corrects | 91.5% | 89.0% | 89.0% | **77.0%** | ↘ | Les éléments qui pénalisent le plus fortement ce critère sont les déprédations et les tags qui empêchent la lecture des affiches horaires et l'information du point de vente le plus proche. |
| | A4 | Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules | 90% des clients ont à disposition une information correcte à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules | 95.2% | 94.2% | 94.6% | 96.3% | → | |
| | A5 | Information en situation perturbée | 99% des courses sont assurées sur l'ensemble du réseau. | 99.9% | 99.9% | 99.8% | 99.9% | → | |
| ACCUEIL | B1 | Accueil aux points de vente | 80% des clients disposent de points de vente corrects | **77.5%** | 88.9% | 85.3% | 87.0% | → | |
| | B2 | Attitude du conducteur | 70% des clients sont accueillis par des conducteurs corrects | 96.5% | 98.9% | 86.5% | 99.2% | ↗ | L'attitude des conducteurs remonte à des niveaux très élevés identiques à 1999 et 2000. |
| | B3 | Attitude des contrôleurs de titre de transport | 75% des clients contrôlés le sont par des contrôleurs corrects | - | - | - | - | | |
| RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ | C1 | Régularité, ponctualité en réseau urbain | 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% | 99.1% | → | |
| | C2 | Régularité, ponctualité en réseau régional | 95% des véhicules sur les lignes régionales respectent l'horaire avec une tolérance de : -1min/+10min | 98.30% | 99.53% | 99.42% | 99.97% | → | |

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

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Qualité visée par les TPG<br>Indicateur de mesure interne | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | critère | | Objectif du contrat de prestations | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance | Commentaires sur les plus importantes variations |
| DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS | D1 | Disponibilité des distributeurs de titres de transport | 98% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner aux points d'arrêt équipés | 98.6% | 99.3% | 99.1% | 99.4% | → | |
| | D2 | Fiabilité des véhicules | 99,5% des clients sont transportés sans subir les conséquences d'une avarie technique | 99.9% | 99.9% | 99.9% | 99.9% | → | |
| PROPRETÉ<br>NETTETÉ | E1 | Netteté, propreté des installations | 85% des clients trouvent des points d'arrêts propres | 88.0% | 84.5% | 80.0% | 72.0% | ↘ | L'objectif du contrat de prestations sur la propreté aux points d'arrêts est de plus en plus difficile à tenir. Les éléments d'abris cassés et taggués représentent plus de 15% de pénalité pour ce critère qui reste très difficile à gérer de par la disparité de gestion des communes. |
| | F1 | Netteté, propreté des véhicules | 85% des clients ont à disposition des véhicules propres | 86.4% | 79.6% | 84.9% | 64.9% | ↘ | La propreté extérieure ne pénalisent ce critère que de environ 5%. Ce sont principalement les sols taggés 17% et les sièges dégradés 9% qui font chuter le score de ce critère. Ces éléments sont particulièrement difficiles à nettoyer les salissures étant imprégnés dans les matériaux. |
| CONFORT AMBIANCE | G1 | Montée et descente du véhicule | Le nombre de chute client recensé n'excède pas 10 par semaine | 5.3 | 4.4 | 4.6 | 4.3 | → | |
| | G2 | Style de conduite | Le nombre d'accident avec responsabilité n'excède pas 5 par semaine. | 3.6 | 5.3 | 6.0 | 5.4 | ↗ | Même si l'objectif du contrat n'est pas atteint la baisse sensible du nombre d'accidents est due aux mesures prises en 2002 découlant du plan d'action avalisé par le conseil de direction en 2001. |
| | 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<br>91%<br>1.8 pers/m2 | Taux max. ligne 6<br>94%<br>1.9 pers/m2 | Taux max. ligne E<br>90%<br>1.8 pers/m2 | Taux max. ligne 4<br>97%<br>1.9 pers/m2 | - | |
| SECURITE | H1 | Sécurité à bord des véhicules | Les cas d'insécurité n'excèdent pas 4 par semaine. | - | 3.8 | 2.1 | 3.2 | ↘ | Le nombre de cas d'insécurité est toujours sous l'objectif mais une progression en 2002 est sensible. Cette augmentation est due aux altercations, le nombre d'agressions et de conducteurs menacés étant stable. En 2002 des efforts importants de sensibilisation ont été réalisés dans les cycles d'orientation. |

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

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Situations inacceptables<br>Indicateur d'observations clientèle | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | critère | | définition de l'indicateur | code | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | tendance +/- 2 | Analyse des principales observations clientèles écrites recensées comme situation inacceptable<br>note : les causes précises des observations téléphoniques ne sont pas enregistrées lorsque la réponse donnée satisfait le client |
| INFORMATION DU CLIENT | A1 | Information générale sur l'offre de transport | Un client reçoit une information périmée ou erronée.<br>Un client ne peut pas se rendre à sa destination finale indiquée dans l'horaire | 611 | 2 | 1 | 5 | ↗ | 1 observation sur le fait que la clientèle habituée n'a pas pu descendre à son arrêt comme à l'accoutumée, pourtant indiqué dans l'horaire<br>2 observations téléphoniques<br>1 Anonyme<br>1 observation en rapport avec le coût du ticket de transport |
| | A2 | Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport | Un client reçoit une information périmée ou erronée | 671 | 1 | 1 | 3 | → | 1 observation sur la différence des horaires affiches et carnets.<br>1 observation concernant l'invalidité d'un ticket à 4 - à l'extérieur des frontières.<br>1 observation sur le comportement du chauffeur lors de la remise du ticket. |
| | A3 | Information aux points d'arrêt | Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée | 621 | 2 | 6 | 0 | ↘ | |
| | 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 | 631<br>632 | 4 | 9 | 7 | → | 1 observation concernant le mauvais fonctionnement de la machine distribuant les tickets. 3 observations téléphoniques. 1 observation concernant le mécontentement d'un client suite à aucune annonce faite dans le bus pour informer du changement d'itinéraire. 1 observation concernant le mécontentement d'un client en rapport avec la mauvaise publicité faite par les TPG lors du Salon de l'automobile. 1 observation téléphonique. |
| | A5 | Information en situation perturbée | A un point d'arrêt équipé, un client attend 2 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé | 622 | 3 | 0 | 2 | → | 1 observation concernant le manque de rapidité à informer les clients lors de problèmes. 1 anonyme. |
| 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 | 731 | 2 | 1 | 1 | → | 1 observation téléphonique. |
| | B2 | Attitude du conducteur | Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner client | 21 | 0 | 2 | 0 | → | |
| | B3 | Attitude des contrôleurs de titre de transport | Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire | 41 | 2 | 3 | 6 | ↗ | 3 observations téléphoniques. 1 anonyme.<br>2 observations dénonçant le comportement raciste du contrôleur. |
| RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ | C1 | Régularité, ponctualité en réseau urbain | Le client attend plus de 2 intervalles de fréquence sans passage de véhicule et n'est pas informé d'une perturbation | 441 | 13 | 10 | 10 | → | 5 observations téléphoniques. 1 observation demandant le remboursement des tickets suite à une attente de 50 min. 1 observation concernant l'annulation de plusieurs trajets ayant pour conséquence une surcharge du bus et un retard considérable. 1 observation dénonçant la grève du 25.02. 1 observation sur les retards des bus. |
| | C2 | Régularité, ponctualité en réseau régional | Un autobus passe avec une avance de plus d'une minute | 411 | 29 | 29 | 14 | ↘ | 12 observations téléphoniques. 1 observation demandant aux chauffeurs de tenir compte des horaires. 1 observation concernant les 6 min. d'avance du bus et le mauvais comportement du chauffeur. |

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

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Situations inacceptables<br>Indicateur d'observations clientèle | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | critère | | définition de l'indicateur | code | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | tendance +/- 2 | Analyse des principales observations clientèles écrites recensées comme situation inacceptable<br>note : les causes précises des observations téléphoniques ne sont pas enregistrées lorsque la réponse donnée satisfait le client |
| DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS | 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 | 331 | 9 | 1 | 3 | → | 2 observations téléphoniques<br>1 observation concernant l'absence de distributeur de billets à l'arrêt "Tournettes". |
| | D2 | Fiabilité des véhicules | Un client est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique | 121 | 0 | 0 | 1 | → | 1 observation concernant la fermeture trop rapide des portes du bus ayant eu pour conséquence la chute de la cliente. Elle tient également à signaler le comportement "scandaleux" du chauffeur. |
| NETTETÉ PROPRETÉ | E1 | Netteté, propreté des installations | Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables | 341 | 0 | 0 | 0 | → | |
| | F1 | Netteté, propreté des véhicules | Le client détériore de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG | 211 | 1 | 0 | 1 | → | 1 observation sur le mauvais entretien des arrêts de bus. |
| CONFORT AMBIANCE | 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 | 112<br>122 | 10 | 5 | 23 | ↗ | 11 observations téléphoniques. 1 anonyme. 1 observation sur les propos du conducteur.<br>1 observation sur le fait que le chauffeur soit parti sans attendre la cliente qui prenait son ticket.<br>1 observation demandant que les chauffeurs s'arrêtent plus près des trottoirs.<br>2 observations sur la nonchalence des conducteurs.<br>1 observation sur le comportement non réglementaire du chauffeur.<br>1 observation concernant le refus du chauffeur d'ouvrir ses portes. |
| | G2 | Style de conduite | Le conducteur a un style de conduite brutal et répété | 111 | 13 | 24 | 21 | ↘ | 13 observations téléphoniques.<br>3 observations concernant la conduite brutale du chauffeur. 1 observation concernant l'indignation d'une cliente par la manière de conduire du chauffeur ayant eu pour conséquence le déplacement brutal de sa poussette contre la porte. 1 observation suite à la conduite brutale d'une conductrice et à sa façon de parler. |
| | G3 | Offre de base et capacité des véhicules | Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place | 541 | 5 | 6 | 5 | → | 4 observations téléphoniques. |
| SECURITE | H1 | Sécurité à bord des véhicules | Agression physiques | 131 | 6 | 3 | 6 | ↗ | 1 observation téléphonique. 1 observation concernant l'altercation entre le chauffeur et un conducteur de scooter. 1 observation concernant l'insécurité dans les bus suite à l'agression d'une cliente. 1 observation concernant un vol et dénonciation du comportement insouciant du chauffeur. |

# Annexe 2d : Tableau de synthèse l'offre qualitative

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Qualité attendue par le client<br>Indicateur de mesure de satisfaction client | | | | | | Qualité visée par les TPG<br>Indicateur de mesure interne | | | | | | Situations inacceptables<br>Indicateur d'observations clientèle | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | critère | définition de l'indicateur | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance +1-5 | Objectif du contrat de prestations | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance | définition de l'indicateur | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | tendance +/-2 |
| INFORMATION DU CLIENT | A1 | Information générale sur l'offre de transport | Information générale sur l'offre (lignes et horaires) | 70 | 68 | 65 | 68 | → | 70% des clients doivent être renseignés correctement sur l'offre | 94.1% | 97.6% | 98.2% | 91.1% | ↘ | Un client reçoit une information périmée ou erronée.<br>Un client ne peut pas se rendre à sa destination finale indiquée dans l'horaire | 2 | 1 | 5 | ↗ |
| | | | Information sur les correspondances | 40 | 39 | 35 | 25 | ↘ | | | | | | | | | | | |
| | | | Facilité d'atteindre la centrale d'information des TPG par téléphone | 67 | 65 | 61 | 61 | → | % de clients renseignés correctement par le CIM | 87.2% | - | - | - | - | | | | | |
| | A2 | Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport | Information sur la gamme des titres de transport | 54 | 61 | 67 | 57 | ↘ | 70% des clients doivent être renseignés correctement sur les tarifs ou la gamme de titre de transport. | 94.9% | 95.5% | 98.2% | 82.7% | ↘ | Un client reçoit une information périmée ou erronée | 1 | 1 | 3 | → |
| | A3 | Information aux points d'arrêt | Information disponible aux arrêts TPG | 62 | 62 | 62 | 68 | ↗ | 85% des clients trouvent des points d'arrêts corrects | 91.5% | 89.0% | 89.0% | 77.0% | ↘ | Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée | 2 | 6 | 0 | ↘ |
| | 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 | 70 | ↘ | 90% des clients ont à disposition une information correcte à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules | 95.2% | 94.2% | 94.6% | 96.3% | → | Un client reçoit une information périmée ou erronée, le système d'annonce des arrêts est déclenché | 4 | 9 | 7 | → |
| | A5 | Information en situation perturbée | Information en cas de perturbation importante de l'activité des TPG | 43 | 44 | 50 | 42 | ↘ | 99% des courses sont assurées sur l'ensemble du réseau. | 99.9% | 99.9% | 99.8% | 99.9% | → | A un point d'arrêt équipé, un client attend 2 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé | 3 | 0 | 2 | → |
| ACCUEIL | B1 | Accueil aux points de vente | Accueil aux points de vente | - | 83 | 86 | 85 | → | 80% des clients disposent de points de vente corrects | 77.5% | 88.9% | 85.3% | 87.0% | → | 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 | 1 | → |
| | B2 | Attitude du conducteur | Amabilité des conducteurs | 62 | 66 | 71 | 64 | ↘ | 70% des clients sont accueillis par des conducteurs corrects | 96.5% | 98.9% | 86.5% | 99.2% | ↗ | Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner client | 0 | 2 | 0 | → |
| | B3 | Attitude des contrôleurs de titre de transport | Attitude des contrôleurs de titre de transport dans les véhicules | 53 | 49 | 59 | 63 | → | 75% des clients contrôlés le sont par des contrôleurs corrects | - | - | - | - | | Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire | 2 | 3 | 6 | ↗ |
| RÉGULARITÉ PONCTUALITÉ | C1 | Régularité, ponctualité en réseau urbain | Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire | 58 | 52 | 54 | 50 | → | 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% | 99.1% | → | Le client attend plus de 2 intervalles de fréquence sans passage de véhicule et n'est pas informé d'une perturbation | 13 | 10 | 10 | → |
| | C2 | Régularité, ponctualité en réseau régional | Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire | 58 | 52 | 54 | 50 | → | 95% des véhicules sur les lignes régionales respectent l'horaire avec une tolérance de : -1min/+10min | 98.3% | 99.5% | 99.4% | 99.9% | → | Un autobus passe avec une avance de plus d'une minute | 29 | 29 | 14 | ↘ |

# Annexe 2d : Tableau de synthèse l'offre qualitative

| Dimension | Classification des critères selon la norme de Qualité AFNOR | | Qualité attendue par le client<br>Indicateur de mesure de satisfaction client | | | | | | Qualité visée par les TPG<br>Indicateur de mesure interne | | | | | | Situations inacceptables<br>Indicateur d'observations clientèle | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | critère | définition de l'indicateur | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance +/- | Objectif du contrat de prestations | résultat 1999 | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | Tendance | définition de l'indicateur | résultat 2000 | résultat 2001 | résultat 2002 | tendanCH +/- 2 |
| DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS | D1 | Disponibilité des distributeurs de titres de transport | Facilité d'achat d'un titre de transport | 56 | 64 | 65 | 63 | → | 98% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner aux points d'arrêt équipés | 98.6% | 99.3% | 99.1% | 99.4% | → | 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 | 3 | → |
| | D2 | Fiabilité des véhicules | - | - | - | - | - | | 99,5% des clients sont transportés sans subir les conséquences d'une avarie technique | 99.9% | 99.9% | 99.9% | 99.9% | → | Un client est victime d'un accident à la suite d'une défaillance technique | 0 | 0 | 1 | → |
| NETTETÉ PROPRETÉ | E1 | Netteté, propreté des installations | Confort et propreté aux arrêts TPG | 35 | 33 | 26 | 31 | ↗ | 85% des clients trouvent des points d'arrêts propres | 88.0% | 84.5% | 80.0% | 72.9% | ↘ | Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables | 0 | 0 | 0 | → |
| | F1 | Netteté, propreté des véhicules | Propreté et aspect des véhicules | 44 | 38 | 40 | 36 | → | 85% des clients ont à disposition des véhicules propres | 86.4% | 79.6% | 84.9% | 64.9% | ↘ | Le client détériore de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG | 1 | 0 | 1 | → |
| CONFORT AMBIANCE | G1 | Montée et descente du véhicule | Facilité d'accès au véhicule | 67 | 62 | 69 | 70 | → | Le nombre de chute client recensé n'excède pas 10 par semaine | 5.3 | 4.4 | 4.6 | 4.3 | → | Le fonctionnement des portes est durablement défectueux ou le conducteur ne respecte pas les consignes sur approche arrêt, montée client | 10 | 5 | 23 | ↗ |
| | | | Temps d'ouverture et de fermeture des portes | 36 | 37 | 42 | 40 | → | | | | | | | | | | | |
| | G2 | Style de conduite | Confort et sécurité relatifs au style de conduite | 54 | 56 | 63 | 54 | ↘ | Le nombre d'accident avec responsabilité n'excède pas 5 par semaine. | 3.6 | 5.3 | 6.0 | 5.4 | ↗ | Le conducteur a un style de conduite brutal et répété | 13 | 24 | 21 | ↘ |
| | G3 | Offre de base et capacité des véhicules | Disponibilité des places | 46 | 45 | 55 | 50 | → | 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 | Taux max. ligne 6 | Taux max. ligne E | Taux max. ligne 4 | - | Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place | 5 | 6 | 5 | → |
| | | | Confort des places assises | 78 | 73 | 78 | 79 | → | | 1.82 pers/m2 | 1.88 pers/m2 | 1.80 pers/m2 | 1.94 pers/m2 | | | | | | |
| | | | Température dans les véhicule | 49 | 52 | 49 | 54 | ↗ | | | | | | | | | | | |
| SECURITE | H1 | Sécurité à bord des véhicules | Comportement des autres passagers, sécurité dans les véhicules | 41 | 31 | 40 | 27 | ↘ | Les cas d'insécurité n'excèdent pas 4 par semaine. | - | 3.8 | 2.4 | 3.2 | ↘ | Agression physiques | 6 | 3 | 6 | ↗ |

# Annexe 3a : rappel de l'organisation des comptages de clientèle aux TPG

## Des estimations jusqu'en 1995

Jusqu'en 1995, le nombre annuel de voyageurs était exclusivement évalué sur la base des recettes tarifaires. Pour l'estimation du nombre de déplacements, nous nous fondions sur une hypothèse issue d'enquêtes auprès des abonnés qui donnait :

1 abonnement annuel = 800 déplacements,

1 abonnement mensuel = 80 déplacements,

1 billet = 1 déplacement.

Un déplacement pouvant comprendre d'éventuels transbordements, les déplacements (ou voyageurs) indiqués par les TPG ne donnaient par conséquent pas le nombre de montées dans nos véhicules (ou « voyages » dans le jargon des transports publics). A titre d'exemple, si un déplacement entre le domicile et le lieu de travail nécessite un transbordement, cela correspond à deux voyages. Pour convertir les déplacements en voyages, nous avons recouru à une seconde hypothèse, elle aussi issue d'enquêtes :

1 déplacement = 1,27 voyages.

## Des comptages depuis 1996

### Comptages automatiques

Pour mieux appréhender le nombre de voyages tant dans l'espace (d'un terminus à un autre) que dans le temps (du début à la fin de service), les TPG ont acquis un système de comptages automatiques. Des véhicules-compteur sont équipés de cellules détectant les montées et descentes des clients. En 2002, la proportion de véhicules-compteur dans le parc est la suivante :

| | Véhicules-compteur | Parc | % |
|---|---|---|---|
| autobus | 8 | 64 | 13% |
| autobus articulés | 17 | 150 | 11% |
| trolleybus articulés | 8 | 73 | 11% |
| tram à 1 articulation | 2 | 24 | 8% |
| tram à 2 articulations | 2 | 22 | 9% |
| TOTAL | 37 | 333 | 11% |

Toutes les lignes exploitées par les TPG sont comptées automatiquement. Les données sont « télédéchargées » lors de la rentrée des véhicules aux centres de maintenance puis directement transférées sur le PC du responsable des comptages pour contrôles puis dépouillements.

Ces comptages ne donnent donc pas « LA » réalité puisque des extrapolations sont nécessaires, tous nos véhicules n'étant pas équipés de cellules de comptage. Par exemple, si une ligne utilise simultanément 20 véhicules aux heures de pointe d'un jour ouvrable et que nous avons 4 véhicules-compteur, il faudra 5 jours ouvrables (soit une semaine) pour compter complètement un jour ouvrable type en répartissant les 4 véhicules. Pour cette même ligne qui a besoin de 16 véhicules aux heures de pointe d'un samedi, il faudra alors 4 samedis (soit 1 mois) pour reconstituer un samedi type, etc.

### Comptages manuels

Pour des raisons d'équipements, les lignes sous-traitées ne sont pas comptées automatiquement mais manuellement. Pour des raisons de coûts, ce sont les conducteurs qui comptent les clients. Ce système atteint ses limites sur les lignes fortement chargées.

Les TPG préparent les formulaires de comptages et transmettent aux sous-traitants les dates pendant lesquelles toutes les montées et descentes des clients doivent être comptées. Les TPG contrôlent ensuite ces comptages et les exploitent de la même manière que les comptages automatiques.

## Périodicité des comptages

Nous effectuons des comptages complets pour tous les types de jours (jours ouvrables, samedis et dimanches) sur 3 périodes de comptage :

1. premier semestre (janvier à juin),
2. vacances d'été (juillet et août) et
3. dernier quadrimestre (septembre à décembre).

Nous arriverions bien sûr à des résultats parfaits en temps réels si tous nos véhicules étaient équipés de cellules de comptage, investissement qui pourra être envisagé quand un logiciel saura gérer l'avalanche de données qui en découle en tenant compte de la logique et des contraintes d'un réseau de transports publics...

# ANNEXE 3b EVOLUTION DES VOYAGES x KILOMETRES

## T O T A U X - VOYAGES x KILOMETRES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voy. x km | Lignes | Voy. x km | Différence 02/01 | | |
| Total 1 | 221'907'135 | Total 1 | 228'268'229 | 6'361'094 | 3% | ☺ |
| Total 2 | 4'090'591 | Total 2 | 2'629'811 | -1'460'780 | -36% | |
| Total 3 | 7'576'569 | Total 3 | 7'806'009 | 229'440 | 3% | ☺ |
| Total 4 | 28'544'626 | Total 4 | 31'862'227 | 3'317'601 | 12% | ☺ |
| Scolaires | 2'016'172 | Scolaires | 2'039'637 | 23'465 | 1% | ☺ |
| Spéciaux | | Spéciaux | | | | |
| **TOTAL** | 264'135'093 | **TOTAL** | 272'605'913 | 8'470'820 | 3.2% | ☺ |

## 1. LIGNES PRINCIPALES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voy. x km | Lignes | Voy. x km | Différence 02/01 | | |
| 12 | 27'626'279 | 12 | 25'801'913 | -1'824'366 | -7% | |
| 13 | 12'757'574 | 13 | 13'684'168 | 926'594 | 7% | ☺ |
| 16 | 14'579'200 | 16 | 15'735'467 | 1'156'267 | 8% | ☺ |
| Tram | 54'963'053 | Tram | 55'221'548 | 258'495 | 0% | ☺ |
| 2 | 12'524'411 | 2 | 8'961'631 | -3'562'780 | -28% | |
| 3 | 11'858'136 | 3 | 11'579'750 | -278'386 | -2% | |
| 6 | 4'053'676 *2* | 6 | 7'511'020 | 3'457'344 | 85% | ☺ |
| 7 | 7'854'723 | 7 | 6'046'821 | -1'807'903 | -23% | |
| 10 | 19'936'951 | 10 | 18'559'234 | -1'377'717 | -7% | |
| 19 | 5'969'330 *2* | 19 | 12'355'839 | 6'386'509 | 107% | ☺ |
| Trolley | 62'197'227 | Trolley | 65'014'296 | 2'817'069 | 5% | ☺ |
| 1 | 6'536'105 | 1 | 6'644'576 | 108'471 | 2% | ☺ |
| 4 | 14'510'065 | 4 | 14'586'184 | 76'120 | 1% | ☺ |
| 5 | 9'843'156 | 5 | 10'106'337 | 263'181 | 3% | ☺ |
| 6 | 8'066'875 *1* | | | -8'066'875 | -100% | |
| 8 | 12'355'691 | 8 | 12'320'496 | -35'195 | 0% | |
| 9 | 35'630'652 | 9 | 37'516'848 | 1'886'196 | 5% | ☺ |
| 11 | 6'428'873 | 11 | 7'787'802 | 1'358'929 | 21% | ☺ |
| 14 | 2'503'597 | 14 | 2'879'692 | 376'095 | 15% | ☺ |
| 18 | 3'549'963 | 18 | 3'689'316 | 139'354 | 4% | ☺ |
| 20 | 2'374'809 *2* | 20 | 5'464'120 | 3'089'311 | 130% | ☺ |
| 27 | 2'947'069 *2* | 27 | 7'037'013 | 4'089'944 | 139% | ☺ |
| Bus | 104'746'855 | Bus | 108'032'385 | 3'285'530 | 3% | ☺ |
| **Total 1** | 221'907'135 | **Total 1** | 228'268'229 | 6'361'094 | 3% | ☺ |

## 2. LIGNES DE DOUBLURE

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voy. x km | Lignes | Voy. x km | Différence 02/01 | |
| 26 | 178'973 *1* | | | -178'973 | -100% |
| 27 | 243'671 *1* | | | -243'671 | -100% |
| Trolley | 422'644 | Trolley | 0 | -422'644 | ###### |
| 20 | 410'785 *1* | | | -410'785 | -100% |
| 22 | 556'168 *1* | | | -556'168 | -100% |
| 29 | 2'700'994 | 29 | 2'629'811 | -71'183 | -3% |
| Bus | 3'667'947 | Bus | 2'629'811 | -1'038'136 | -28% |
| **Total 2** | 4'090'591 | **Total 2** | 2'629'811 | -1'460'780 | -36% |

*1 = horaire 2000-2001 (premier semestre)*
*2 = horaire 2001-2002 (deuxième semestre)*

# ANNEXE 3b EVOLUTION DES VOYAGES x KILOMETRES

## 3. LIGNES URBAINES SECONDAIRES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voy. x km | Lignes | Voy. x km | Différence 02/01 | | |
| 31 | 569'006 *m* | 31 | 884'571 *m* | 315'564 | 55% | ☺ |
| 32 | 170'195 *m* | 32 | 182'619 *m* | 12'423 | 7% | ☺ |
| 33 | 1'008'989 | 33 | 1'037'776 | 28'786 | 3% | ☺ |
| 34 | 521'833 *m* | 34 | 431'595 *m* | -90'238 | -17% | |
| 35 | 38'233 *m* | 35 | 162'323 *m* | 124'090 | 325% | ☺ |
| 36 | 98'820 *m* | 36 | 101'144 *m* | 2'324 | 2% | ☺ |
| | | 37 | 186'220 | 186'220 | ##### | ☺ |
| 41 | 1'213'201 *m* | 41 | 1'160'396 *m* | -52'805 | -4% | |
| 42 | 528'667 | 42 | 570'666 | 41'999 | 8% | ☺ |
| 43 | 613'349 *m* | 43 | 549'312 *m* | -64'037 | -10% | |
| 44 | 164'059 | 44 | 187'709 | 23'650 | 14% | ☺ |
| 45 | 763'079 | 45 | 822'574 | 59'496 | 8% | ☺ |
| 46 | 290'338 | 46 | 274'586 | -15'752 | -5% | |
| 47 | 56'335 *m* | 47 | 47'686 *m* | -8'649 | -15% | |
| | | 48 | 6'385 | 6'385 | ##### | ☺ |
| 51 | 1'206'619 *m* | 51 | 853'826 *m* | -352'793 | -29% | |
| 52 | 155'249 *m* | 52 | 172'421 *m* | 17'173 | 11% | ☺ |
| 53 | 129'808 *m* | 53 | 138'768 *m* | 8'959 | 7% | ☺ |
| 54 | 48'789 *m* | 54 | 35'433 *m* | -13'356 | -27% | |
| **Total 3** | 7'576'569 | **Total 3** | 7'806'009 | 229'440 | 3% | ☺ |

## 4. LIGNES REGIONALES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voy. x km | Lignes | Voy. x km | Différence 02/01 | | |
| A | 1'338'734 | A | 1'767'115 | 428'381 | 32% | ☺ |
| B | 113'333 *m* | B | 189'588 *m* | 76'256 | 67% | ☺ |
| C | 1'309'999 | C | 1'623'851 | 313'852 | 24% | ☺ |
| D *s* | 1'898'077 *m* | D *s* | 2'134'701 *m* | 236'624 | 12% | ☺ |
| E | 7'699'232 | E | 8'155'256 | 456'024 | 6% | ☺ |
| F *s* | 4'293'560 *m* | F *s* | 4'236'498 *m* | -57'062 | -1% | |
| G *s* | 2'644'221 | G *s* | 3'290'216 | 645'995 | 24% | ☺ |
| K *s* | 1'726'510 *x* | K *s* | 1'843'854 *x* | 117'344 | 7% | ☺ |
| L | 1'362'545 *x* | L | 1'513'292 *x* | 150'747 | 11% | ☺ |
| S | 202'886 *m* | S | 348'874 *m* | 145'988 | 72% | ☺ |
| V | 4'078'586 *m* | V | 4'541'496 *m* | 462'911 | 11% | ☺ |
| W | 83'005 *m* | W | 85'501 *m* | 2'496 | 3% | ☺ |
| X | 153'561 *m* | X | 302'474 *m* | 148'913 | 97% | ☺ |
| Y *s* | 237'490 *m* | Y *s* | 225'230 *m* | -12'260 | -5% | |
| Z | 1'345'111 *x* | Z | 1'558'099 *m* | 212'988 | 16% | ☺ |
| TeleBus | 57'776 *m* | TeleBus | 46'181 *m* | -11'595 | -20% | |
| **Total 3** | 28'544'626 | **Total 4** | 31'862'227 | 3'317'601 | 12% | ☺ |

*m = comptages manuels*
*x = comptages automatiques et manuels*
*s = résultats sur Suisse*

# ANNEXE 3c EVOLUTION DES VOYAGES

## T O T A U X - VOYAGES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voyages | Lignes | Voyages | Différence 02/01 | |
| Total 1 | 114'334'811 | Total 1 | 112'946'594 | -1'388'217 | -1% |
| Total 2 | 1'565'665 | Total 2 | 880'876 | -684'789 | -44% |
| Total 3 | 3'120'972 | Total 3 | 3'501'830 | 380'858 | 12% ☺ |
| Total 4 | 5'317'161 | Total 4 | 5'754'650 | 437'488 | 8% ☺ |
| Scolaires | 447'413 | Scolaires | 463'179 | 15'766 | 4% ☺ |
| Spéciaux | 1'930'344 | Spéciaux | 1'870'000 | -60'344 | -3% |
| **TOTAL** | 126'716'367 | **TOTAL** | 125'417'129 | -1'299'238 | -1.0% |

## 1. LIGNES PRINCIPALES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voyages | Lignes | Voyages | Différence 02/01 | |
| 12 | 15'597'349 | 12 | 14'767'610 | -829'739 | -5% |
| 13 | 7'637'965 | 13 | 8'255'554 | 617'589 | 8% ☺ |
| 16 | 7'351'618 | 16 | 7'927'984 | 576'366 | 8% ☺ |
| Tram | 30'586'932 | Tram | 30'951'147 | 364'215 | 1% ☺ |
| 2 | 5'826'948 | 2 | 4'078'944 | -1'748'004 | -30% |
| 3 | 7'448'541 | 3 | 7'006'544 | -441'997 | -6% |
| 6 | 2'335'205 *2* | 6 | 4'166'117 | 1'830'912 | 78% ☺ |
| 7 | 4'305'216 | 7 | 2'970'898 | -1'334'318 | -31% |
| 10 | 9'554'818 | 10 | 8'826'571 | -728'247 | -8% |
| 19 | 2'723'575 *2* | 19 | 5'606'112 | 2'882'536 | 106% ☺ |
| Trolley | 32'194'303 | Trolley | 32'655'185 | 460'882 | 1% ☺ |
| 1 | 6'053'610 | 1 | 6'358'207 | 304'597 | 5% ☺ |
| 4 | 10'202'202 | 4 | 8'579'347 | -1'622'855 | -16% |
| 5 | 4'744'711 | 5 | 4'843'135 | 98'423 | 2% ☺ |
| 6 | 4'338'028 *1* | | | -4'338'028 | -100% |
| 8 | 6'833'917 | 8 | 5'915'333 | -918'585 | -13% |
| 9 | 11'328'558 | 9 | 11'643'446 | 314'888 | 3% ☺ |
| 11 | 3'081'061 | 11 | 3'477'533 | 396'471 | 13% ☺ |
| 14 | 1'005'148 | 14 | 1'047'577 | 42'429 | 4% ☺ |
| 18 | 1'109'058 | 18 | 1'115'777 | 6'720 | 1% ☺ |
| 20 | 1'164'507 *2* | 20 | 2'570'366 | 1'405'859 | 121% ☺ |
| 27 | 1'692'776 *2* | 27 | 3'789'541 | 2'096'765 | 124% ☺ |
| Bus | 51'553'577 | Bus | 49'340'262 | -2'213'315 | -4% |
| **Total 1** | 114'334'811 | **Total 1** | 112'946'594 | -1'388'217 | -1% |

## 2. LIGNES DE DOUBLURE

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voyages | Lignes | Voyages | Différence 02/01 | |
| 26 | 164'306 *1* | | | -164'306 | -100% |
| 27 | 119'219 *1* | | | -119'219 | -100% |
| Trolley | 283'525 | Trolley | 0 | -283'525 | ##### |
| 20 | 150'832 *1* | | | -150'832 | -100% |
| 22 | 187'995 *1* | | | -187'995 | -100% |
| 29 | 943'312 | 29 | 880'876 | -62'437 | -7% |
| Bus | 1'282'140 | Bus | 880'876 | -401'264 | -31% |
| **Total 2** | 1'565'665 | **Total 2** | 880'876 | -684'789 | -44% |

*1 = horaire 2000-2001 (premier semestre)*
*2 = horaire 2001-2002 (deuxième semestre)*

# ANNEXE 3c EVOLUTION DES VOYAGES

## 3. LIGNES URBAINES SECONDAIRES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voyages | Lignes | Voyages | Différence 02/01 | | |
| 31 | 246'103 *m* | 31 | 370'036 *m* | 123'933 | 50% | ☺ |
| 32 | 236'797 *m* | 32 | 221'160 *m* | -15'637 | -7% | |
| 33 | 313'360 | 33 | 307'738 | -5'621 | -2% | |
| 34 | 183'943 *m* | 34 | 136'569 *m* | -47'375 | -26% | |
| 35 | 27'388 *m* | 35 | 123'084 *m* | 95'696 | 349% | ☺ |
| 36 | 100'820 *m* | 36 | 103'219 *m* | 2'399 | 2% | ☺ |
| | | 37 | 231'247 | 231'247 | ##### | ☺ |
| 41 | 390'393 *m* | 41 | 395'652 *m* | 5'260 | 1% | ☺ |
| 42 | 233'590 | 42 | 249'623 | 16'033 | 7% | ☺ |
| 43 | 174'345 *m* | 43 | 171'216 *m* | -3'128 | -2% | |
| 44 | 69'511 | 44 | 77'255 | 7'744 | 11% | ☺ |
| 45 | 329'979 | 45 | 348'610 | 18'631 | 6% | ☺ |
| 46 | 101'481 | 46 | 93'954 | -7'527 | -7% | |
| 47 | 28'152 *m* | 47 | 24'156 *m* | -3'996 | -14% | |
| | | 48 | 8'394 *m* | 8'394 | ##### | ☺ |
| 51 | 482'623 *m* | 51 | 425'872 *m* | -56'751 | -12% | |
| 52 | 89'330 *m* | 52 | 101'463 *m* | 12'133 | 14% | ☺ |
| 53 | 85'062 *m* | 53 | 91'282 *m* | 6'220 | 7% | ☺ |
| 54 | 28'099 *m* | 54 | 21'300 *m* | -6'798 | -24% | |
| **Total 3** | 3'120'972 | **Total 3** | 3'501'830 | 380'858 | 12% | ☺ |

## 4. LIGNES REGIONALES

| Résultats 2001 | | Résultats 2002 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lignes | Voyages | Lignes | Voyages | Différence 02/01 | | |
| A | 309'262 | A | 349'317 | 40'055 | 13% | ☺ |
| B | 24'703 *m* | B | 40'101 *m* | 15'397 | 62% | ☺ |
| C | 322'175 | C | 336'558 | 14'382 | 4% | ☺ |
| D *s* | 474'526 *m* | D *s* | 537'150 *m* | 62'623 | 13% | ☺ |
| E | 1'261'762 | E | 1'266'403 | 4'641 | 0% | ☺ |
| F *s* | 699'130 *m* | F *s* | 723'323 *m* | 24'193 | 3% | ☺ |
| G *s* | 434'600 | G *s* | 488'384 | 53'783 | 12% | ☺ |
| K *s* | 270'983 *x* | K *s* | 264'044 *x* | -6'939 | -3% | |
| L | 320'457 *x* | L | 332'172 *x* | 11'715 | 4% | ☺ |
| S | 49'166 *m* | S | 72'126 *m* | 22'960 | 47% | ☺ |
| V | 706'900 *m* | V | 823'873 *m* | 116'973 | 17% | ☺ |
| W | 30'980 *m* | W | 25'492 *m* | -5'488 | -18% | |
| X | 40'497 *m* | X | 80'943 *m* | 40'445 | 100% | ☺ |
| Y *s* | 43'664 *m* | Y *s* | 38'425 *m* | -5'239 | -12% | |
| Z | 314'448 *x* | Z | 359'708 *m* | 45'260 | 14% | ☺ |
| TeleBus | 13'906 *m* | TeleBus | 16'632 *m* | 2'726 | 20% | ☺ |
| **Total 3** | 5'317'161 | **Total 4** | 5'754'650 | 437'488 | 8% | ☺ |

*m = comptages manuels*
*x = comptages automatiques et manuels*
*s = résultats sur Suisse*