

Date de dépôt: 29 octobre 2004

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 2003

b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2003

Mesdames et

Messieurs les députés,

1. Introduction

Le présent rapport se réfère à la première année du troisième contrat de prestations 2003-2006, conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (TPG), qui fait suite au deuxième contrat (1999-2002) et au premier (1996-1998). Ce troisième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 31 janvier 2003, a été établi sur la base du plan directeur des transports publics 2003-2006, dont l'objectif phare est un développement massif de l'offre de transport de +20 % sur ces quatre années.

En 2003, les TPG ont enregistré une hausse de la fréquentation de 4,1 % par rapport à 2002, pour atteindre 284 millions de voyages x kilomètres, soit davantage que ce qui était attendu pour 2003 (+3 %). Les TPG ont parcouru 16 millions de kilomètres et l'offre s'est établie à 1,739 milliard de places offerts x kilomètres, soit une augmentation de 2,7 %. En raison d'un report de la modification du réseau au 30 mars 2003, le calcul pour l'année 2003 s'est établi sur 9 mois. Par ailleurs, l'augmentation de l'offre de 20 % sur 4 ans est progressive en fonction de la fin des travaux sur les chantiers et de la livraison des nouveaux véhicules, ce qui aura pour corollaire une augmentation de l'offre plus importante en 2004. En mars et décembre 2003, le réseau a pu être étendu de la manière suivante :

- prolongement de la ligne de tramway 13, de Cornavin à la place des Nations, inauguré le 13 décembre 2003 ;
- mise en service de la ligne 28 (Meyrin – aéroport – Organisations internationales – Jardin botanique);
- prolongement de la ligne 6, des Eaux-Vives au P+ R Genève-Plage;
- prolongement de la ligne 20, de Malagnou au P+R Sous-Moulin, puis jusqu'à Thônex-Vallard-Douane;
- création de la ligne 21, sur l'ancien parcours de la ligne 11, entre la gare des Eaux-Vives et le P+R Etoile;
- prolongement de la ligne 43, jusqu'au centre commercial de la Praille.

Parallèlement, le chantier de l'extension de la ligne du tram 15 a démarré pour desservir Lancy-Pont-Rouge – Acacias – Cornavin – Nations (mise en service décembre 2004).

En matière de coopération transfrontalière, deux lignes du réseau des Transports Annemassiens Collectifs (TAC) ont été prolongées sur Genève. Ces deux lignes aboutissent au P+R Sous-Moulin.

Enfin, le programme de modernisation de la signalisation lumineuse a été poursuivi par l'Office des transports et de la circulation (OTC), en vue d'optimiser les vitesses commerciales des TPG.

Un effort particulier de communication a été conduit en 2003 pour promouvoir Unireso, la communauté tarifaire des TPG, CFF et des Mouettes genevoises, qui permet avec un seul ticket d'emprunter aussi bien un bus, un train régional ou un bateau des Mouettes. La promotion des abonnements auprès des entreprises a aussi été dynamisée, tout comme pour les 15 parcs relais (P+R) et les 1710 véhicules Mobility CarSharing. Ce type de campagne attire vers les transports publics des personnes qui ne les utilisaient pas ou peu, tout en favorisant le transfert modal (trajet en voiture du domicile au P+R, puis déplacement en ville avec les transports publics).

Il convient à ce stade de rappeler les trois niveaux de l'organisation genevoise des transports publics :

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).

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.

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 2003, huitième 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.

2. Rapport annuel de gestion de l'entreprise des TPG pour l'exercice 2003

Cette première année du troisième contrat de prestations s'est achevée avec un résultat net exceptionnel de +11 285 000 F, qui est nettement supérieur à celui planifié et qui figure dans le budget des TPG (+2 025 000 F). Le total des produits se monte à 245 000 000 F et celui des charges à 234 000 000 F. Près de 3 000 000 F vont ainsi être restitués à l'Etat. Selon l'article 24 du contrat de prestations des TPG quant à l'utilisation des bénéfices, un quart reste à disposition du conseil d'administration des TPG, un quart est retourné à l'Etat et la moitié est affectée à la réserve générale des TPG. Les produits réellement dégagés ont été supérieurs aux prévisions (+6 380 000 F), en raison notamment d'une augmentation de 6 100 000 F des produits du transport non communautaires (bus réservés), d'une augmentation de 2 027 000 F des redevances de TPG Publicité, d'une hausse des contributions de 7 100 000 F pour des manques à gagner Unireso et la perception du complément tarifaire du 1^{er} avril 2003 au 31 décembre 2003.

En effet, la non-application des hausses de tarif prévues a occasionné des revenus voyageurs inférieurs de -4 659 000 F. Les charges d'exploitation réalisées se sont révélées inférieures à celles planifiées (-2 880 000 F). En effet, les charges de personnel expliquent une partie de ce gain de -3 030 000 F (décalages dans le recrutement, frais de formation inférieurs), de même que des charges financières inférieures de -800 000 F (report d'investissements). En revanche, les frais de communication sont supérieurs de +553 000 F, ce qui reflète la refonte du département marketing, vente et communication et l'effort fourni pour soutenir les revenus voyageurs.

Si l'on compare les comptes 2003 à l'exercice 2002, le résultat net positif en progression de +10 090 000 F est toutefois lié aux subventions supplémentaires (+16 600 000 F) qui permettent de compenser des charges en progression (+10 380 000 F). Par rapport à 2002, les produits voyageurs ont augmenté de 2 850 000 F, avec une progression de tous les titres de vente (billets, cartes journalières, abonnements). Cette progression des produits voyageurs s'est effectuée à tarif constant et est aussi la conséquence de contrôles plus fréquents sur le réseau. La hausse des dépenses de +10 090 000 F s'explique par l'augmentation de la masse salariale en raison d'une hausse des effectifs de l'ordre de 50 personnes (+4 500 000 F), une progression du poste biens et services (+5 300 000 F) et une augmentation des amortissements liée à l'activation des investissements effectués sur la période (+1 000 000 F).

Pour honorer le contrat de prestations 2003-2006, 226 000 000 F d'investissements seront engagés au cours de la période, dont la majorité liée aux renouvellements des véhicules a par ailleurs été contractée en 2003. En outre, les TPG se sont engagés à rembourser un emprunt de 100 000 000 F à échéance 2005. Il convient cependant de noter que les moyens financiers inclus dans le contrat de prestations ne couvrent que les charges de fonctionnement. Par conséquent, le compte de résultats devra impérativement être complété d'un budget de trésorerie afin de disposer d'outils de gestion financière adéquats.

Les investissements réalisés par les TPG étaient budgétés dans le contrat de prestations à 119 361 911 F pour 2003. En réalité, il s'agit de 110 532 205 F qui ont effectivement été engagés. Le solde de près de 9 000 000 F est à reporter à 2004. Le report d'investissements s'explique par la signature tardive du contrat pour un nouveau système d'exploitation (SAEIV 19,6 millions de F) et divers achats décalés d'une année. Les investissements engagés concernent essentiellement l'extension et le renouvellement d'une partie du matériel roulant.

En particulier, le report d'investissements du plan financier quadriennal 1999-2002 de 55 000 000 F (hors TVA), destiné au renouvellement du parc roulant essentiellement, a été inscrit au plan financier pluriannuel 2003-2006, pour les années 2003 (30 405 259 F TTC) et 2004 (28 514 000 F TTC). Ces deux montants reportés sur 2003 et 2004 ont été ajoutés aux investissements initialement prévus dans le plan financier pluriannuel 2003-2006 à la rubrique « véhicules de ligne ». Ces investissements sont utilisés pour acquérir le nouveau matériel roulant commandé par les TPG nécessaire en vue d'accroître l'offre de transport de +20 % d'ici 2006. Il s'agit de 21 trams, 5 mégabus (autobus à double articulation), 6 autobus articulés et 8 mégatrolleybus (trolleybus à double articulation). Ces véhicules sont prévus pour une mise en service sur le réseau dans le courant des années 2004 et 2005. Quant au renouvellement du matériel roulant, celui-ci correspond aux anciennes séries 32 (16 trolleybus) et 33 (24 trolleybus) qui doivent être changées. Ainsi, 38 nouveaux trolleybus et 2 mégatrolleybus (trolleybus à double articulation) ont été commandés par les TPG en remplacement de ces anciens véhicules. Il convient de préciser que le plan des investissements en matière de véhicules de ligne est suivi pour 2003 par les TPG.

Il s'agit aussi de noter que la subvention spéciale de 5 500 000 F pour 2003, attribuée au renouvellement du matériel roulant (selon la loi 8841 sur la ratification du contrat de prestations des TPG), a été utilisée pour financer les nouveaux trams et les mégabus. Il faut relever que les TPG avaient prévu d'utiliser cette subvention pour financer l'acquisition des trolleybus, ce qui correspond bien à du renouvellement de matériel roulant, mais pour des raisons de gestion de trésorerie, le paiement de ces acomptes a été retardé au mois de janvier 2004.

Quant au taux de couverture par rapport aux charges (hors subventions), il s'établit à 41,2 %. En référence à la motion 1504, demandant pour le prochain contrat de prestation des TPG 2007-2010 un taux de contribution de l'Etat calculé par rapport aux produits, celui-ci est de 54,5 % pour l'année 2003. Ce taux de contribution met en balance la contribution de l'Etat en sa qualité d'autorité organisatrice des transports publics (donc sans les indemnités OCPA) avec les autres sources de financement (produits voyageurs, Confédération, communes, autres).

Le conseil d'administration des TPG a adopté le 5 avril 2004 le bilan au 31 décembre 2003, ainsi que les comptes et le rapport de gestion de l'exercice 2003 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).

Lors de l'analyse des comptes 2002 des TPG, l'ICF avait 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 était rempli. 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 mise 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.

Dans son rapport sur les comptes 2003, daté du 11 août 2004, l'ICF fait remarquer que le contrat de prestations des TPG pour l'exercice 2003 n'est pas tenu stricto sensu, puisque certains indicateurs n'atteignent pas leur cible, laquelle est fixée à horizon 2006 uniquement dans le contrat de prestations. Le Conseil d'Etat relativise cette position notamment par le fait que tous les indicateurs importants sont atteints. L'ICF, dans sa conclusion, va d'ailleurs dans ce sens et recommande, dans le futur, de hiérarchiser les indicateurs par ordre d'importance.

En date du 27 octobre 2004, le Conseil d'Etat a donné son approbation au bilan du 31 décembre 2003 présenté par les TPG, aux comptes et au rapport de gestion de l'entreprise pour l'exercice 2003, 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.

3. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2003

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 5 avril 2004 ce document, qui est présenté sous forme séparée du rapport de gestion.

Le Conseil d'Etat a également donné son approbation, le 27 octobre 2004, au rapport des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2003, 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.

Il faut rappeler que le contrat de prestations des TPG est considéré comme accompli pour autant que toutes les cibles des indicateurs, décrits à l'annexe 1 dudit contrat, soient atteintes. A cet effet, l'OTC a analysé les indicateurs pour en valider les sources et modes de calculs. Ces indicateurs quantitatifs et qualitatifs vont devenir disponibles trimestriellement, au moyen d'une base de données informatisée. Cette méthode a fait l'objet d'une validation officielle de la direction des TPG, sans pour autant la formaliser dans un avenant au contrat de prestation. Il faut noter que cette méthode définie par l'OTC comprend davantage d'indicateurs que ceux prévus par le contrat de prestations.

En appliquant rigoureusement le contrat, il en ressort qu'il n'est pas atteint, en raison de quelques cibles d'indicateurs non atteintes (voir précisions ci-après). Néanmoins, les cibles des principaux indicateurs ont été atteintes. Aussi, les objectifs globaux du contrat ont été garantis en 2003. Il convient de préciser que l'OTC et les TPG vont hiérarchiser, courant 2004, les différents indicateurs, en vue de différencier les prioritaires des secondaires.

Pour les indicateurs quantitatifs, l'offre de service a été renforcée de 2,7 %, ce qui est conforme aux objectifs, puisqu'elle a été opérationnelle 9 mois au lieu de 12. La croissance de la fréquentation de 4 % correspond à l'objectif. Mais les indicateurs sur la ponctualité des horaires et la régularité des fréquences ne seront fournis que dès l'année 2005, pour des questions de logistique.

En ce qui concerne les indicateurs qualitatifs, 14 sont dans la cible déterminée et 12 ne l'atteignent pas (prévention des agressions; style de conduite; disponibilité des distributeurs; existence de ligne directe; fréquence et horaire des véhicules; information générale sur l'offre et sur l'assortiment des titres de transport; temps moyen de déplacement; montée et descente des véhicules et confort aux arrêts; netteté et propreté des véhicules; attitude des contrôleurs de titres de transport; accueil aux points de ventes). En revanche, la ponctualité et la régularité sur tout le réseau, ainsi que la prévention des accidents, sortent en tête des performances des TPG.

Il est vraisemblable que certaines cibles de la méthode de suivi établie par l'OTC et les TPG devront être revues, en raison de leur manque de cohérence avec les objectifs du contrat de prestations.

4. 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'année 2003 correspond à la première étape annuelle du troisième contrat de prestations liant l'Etat aux TPG.

Les rapports adoptés par l'entreprise des TPG qui découlent de l'exercice 2003 et qui ont été approuvés par le Conseil d'Etat, présentent un intérêt certain pour la poursuite du processus (augmentation de 20 % de l'offre de transports publics à Genève d'ici à 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 2003. 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 :
Robert Hensler

Le président :
Rober Cramer

Annexes :

1. *Evénements et chiffres clés / Exercice 2003 des TPG*
2. *Rapport sur la réalisation de l'offre / Exercice 2003 des TPG*

TPG CLOTURE 2003

CONSEIL D'ADMINISTRATION

DU 5 AVRIL 2004



COMPTES DE RESULTATS 2003

DESIGNATION en milliers CHF	BUDGET CA du 16.12.02 2003	RÉEL		RÉEL 2002	ÉCARTS RÉEL 2003 vs Réel 02		PFP 2003
		2003	CHF		vs budget CHF	CHF	
PRODUITS :							
Produits voyageurs	95'187	90'528	87'675	87'675	-4'659	2'853	91'709
Contributions	141'322	148'927	132'303	132'303	7'105	16'624	147'570
Produits divers	6'111	9'011	7'648	7'648	2'900	1'363	7'961
Produits financiers	435	1'146	1'335	1'335	711	-190	435
Produits exceptionnels	46	139	138	138	93	0	631
TVA forfaitaire	-4'718	-4'488	-4'308	-4'308	231	-180	-4'429
Autres produits	1'873	5'807	4'814	4'814	3'934	994	4'598
Total	238'882	245'262	224'792	224'792	6'380	20'470	243'877
CHARGES :							
Personnel	156'636	153'333	148'857	148'857	-3'303	4'476	160'763
Biens, services	53'745	54'044	48'716	48'716	299	5'328	53'690
Amortissements	18'773	19'201	18'086	18'086	427	1'114	20'420
Autres charges	7'703	7'400	7'937	7'937	-303	-537	7'117
Total	236'857	233'977	223'597	223'597	-2'880	10'381	241'989
RÉSULTAT NET	2'025	11'285	1'195	1'195	9'260	10'090	1'888



PRODUITS DU TRANSPORT ENCAISSÉS - EVOLUTION 2002-2003

Produits du Transport encaissés - part TPG

en milliers CHF	Budget CA 16.12.02 2003	Réel		Écart		PFP 2003
		au 31.12. 2003	au 31.12. 2002	vs budget	vs 2002	
Billets	39'512	36'699	35'133	-2'813	1'566	38'289
dont cartes journalières	9'707	9'246	8'142	-461	1'104	7'486
Abonnements annuels	21'170	20'404	17'914	-766	2'490	18'447
Abonnements mensuels	33'794	29'426	29'230	-4'368	196	30'622
Bonus et Rabais divers	-4'283	-5'696	-5'023	-1'413	-673	-4'669
Autres produits communautaires	2'701	2'879	3'123	178	-244	2'642
Décalage hausse prix	-2'291			2'291	0	0
Sous total prod. communautaires	90'602	83'712	80'377	-6'890	3'335	85'331
Autres prod. non communautaires	4'781	6'081	5'773	1'300	308	4'799
TOTAL	95'384	89'794	86'150	-5'590	3'644	90'130



DECOMPOSITION DES PRODUITS DU TRANSPORT EN CAISSES

	Prévision 2003	Budget CA 16.12.02 2003	Réel au 31.12. 2003	Réel au 31.12. 2002	PPF 2003
Billets dont cartes journalières	41.5% 10.0%	41.4% 10.2%	40.9% 10.3%	40.8% 9.5%	42.5% 8.3%
Abonnements annuels	20.9%	22.2%	22.7%	20.8%	20.5%
Abonnements mensuels	33.2%	35.4%	32.8%	33.9%	34.0%
Bonus et Rabais divers	-5.9%	-4.5%	-6.3%	-5.8%	-5.2%
Autres produits communautaires	3.1%	2.8%	3.2%	3.6%	2.9%
Décalage hausse prix	0.0%	-2.4%	0.0%	0.0%	0.0%
Sous total prod. communautaires	92.8%	95.0%	93.2%	93.3%	94.7%
Autres prod. non communautaires	7.2%	5.0%	6.8%	6.7%	5.3%
TOTAL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



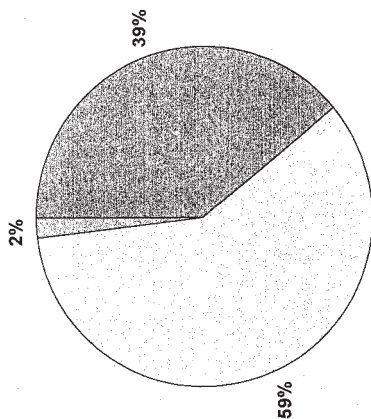
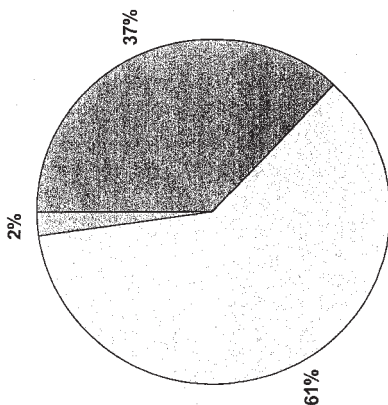
PRODUITS DU TRANSPORT COMPTABILISÉS - EVOLUTION 2002-2003

Produits comptabilisés - part TPG

en milliers CHF	Prévision 2003	Budget CA du 16.12.02 2003	Réel		Écart		PFP 2003
			au 31.12. 2003	au 31.12. 2002	vs budget	vs Réel 02	
Billets dont cartes journalières	36'253 8'720	39'512 9'707	36'699 9'246	35'133 8'142	-2'813 -461	1'566 1'104	38'289 7'486
Abonnements annuels	18'149	19'486	18'336	17'501	-1'150	834	18'447
Abonnements mensuels	29'013	33'741	29'038	29'443	-4'703	-405	30'622
Bonus et Rabais divers	-5'123	-4'283	-5'151	-4'855	-868	-296	-4'669
Autres produits communautaires	2'704	2'701	3'053	3'123	352	-70	2'642
Décalage hausse prix		-2'291			2'291	0	
Sous-total prod. communautaires	80'997	88'865	81'975	80'345	-6'890	1'630	85'331
Autres produits non communautaires	6'302	4'781	6'084	5'773	1'302	311	4'799
TOTAL	87'298	93'647	88'059	86'118	-5'587	1'941	90'130



REPARTITION DES PRODUITS EN %



Produits voyageurs
 Contributions
 Divers

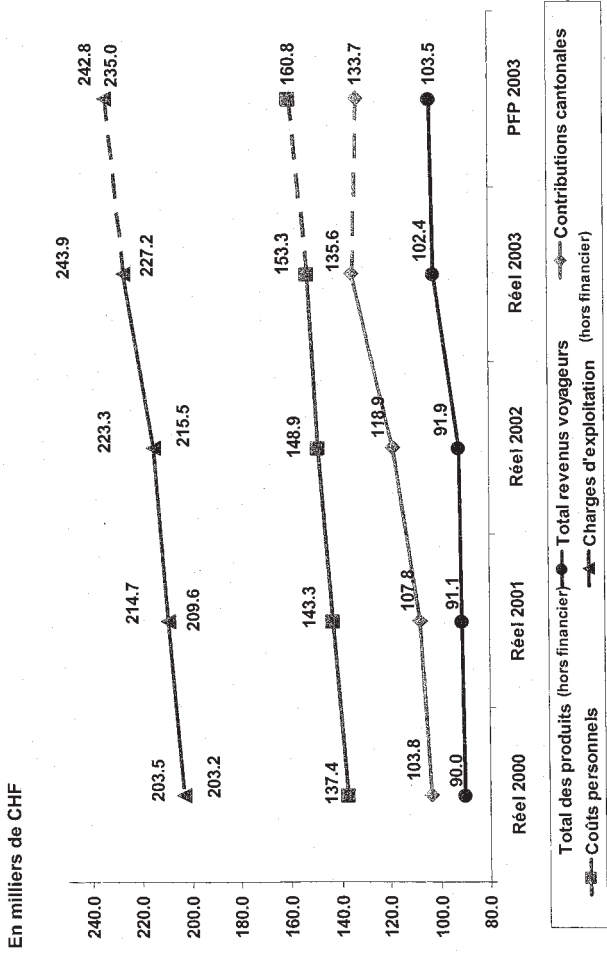


RECAPITULATIF DES CHARGES 2002-2003

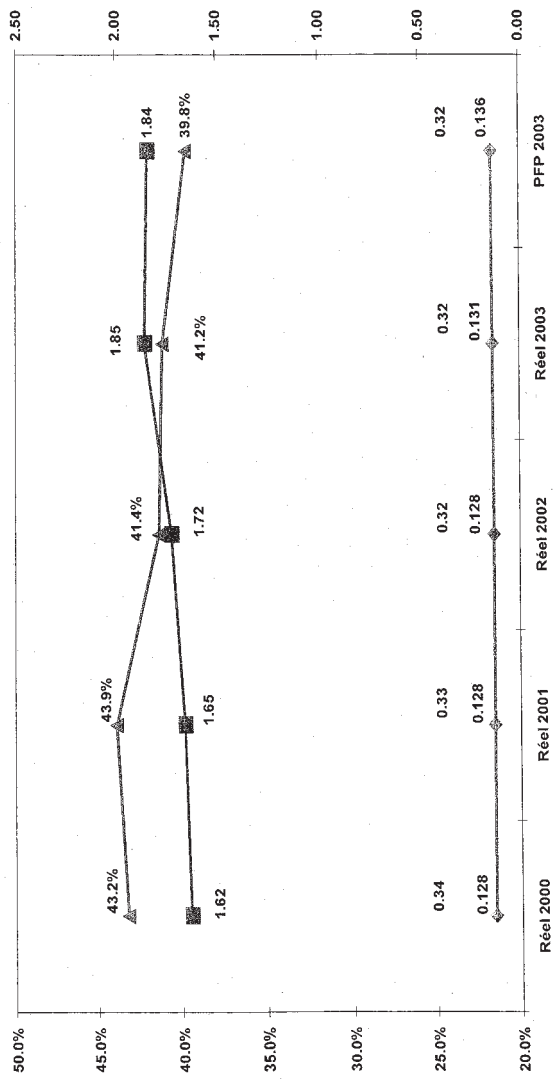
DÉSIGNATION en milliers CHF	PRÉVISION 2003	BUDGET CA du 16.12.02		RÉEL Au 31.12.2003	RÉEL Au 31.12.2002	Écart		PFP 2003
		2003	2003			vs Budget CHF	vs Réel 02 CHF	
Personnel	154'696	156'636	153'333	148'857	148'857	-3'303	4'476	160'763
Biens, services dont :	55'725	53'745	54'044	48'716	48'716	299	5'328	53'690
- Frais commercialisation & communication	4'944	3'390	3'943	3'817	3'817	553	126	3'001
- Sous-traitance de transport	15'282	16'274	15'741	14'404	14'404	-533	1'338	15'500
- Frais de véhicules	20'401	19'277	19'471	18'209	18'209	195	1'263	19'426
- Travaux à refacturer	1'849	1'300	2'431	961	961	1'131	1'470	2'900
Amortissements + Dotation aux provisions	19'157	18'843	19'811	17'878	17'878	967	1'932	20'570
Charges financières	7'509	7'633	6'790	8'146	8'146	-843	-1'355	6'967
TOTAL	237'087	236'857	233'978	223'597	223'597	-2'880	10'381	241'990



EVOLUTION DES PRODUITS ET CHARGES 2000-2003



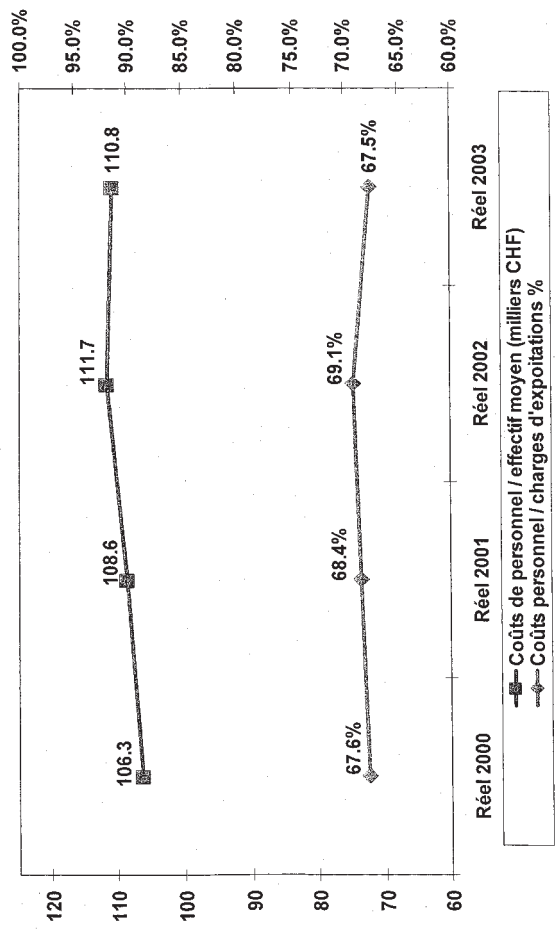
EVOLUTION DE L'EFFICACITE 2000-2003



▲ Taux de couverture global
 Revenus voyageurs/voyage kilomètre
 ◆ Charges d'exploitations/places x kilomètre
 ■ Charges d'exploitation / Voyages



EVOLUTION DES FRAIS DE PERSONNEL 2000-2003



RECAPITULATIF DES INVESTISSEMENTS

y.c. TVA en CHF	PFP 2003	ENGAGEMENTS 2003*	ECARTS 2003	ECARTS 2003 En %	PFP 2004	PFP 2005	PFP 2006	TOTAL PFP 2003-2006
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	112'504'780	108'895'180	3'609'600	3.21%	96'681'023	3'424'271	3'171'336	215'781'410
- TERRAINS ET BÂTIMENTS	459'999	301'729	158'270	34.41%	560'000	359'999	359'999	1'739'997
- INSTALLATIONS ET MACHINES	531'000	2'745'848	-2'214'848	-417.17%	3'735'000	1'551'000	567'500	6'384'500
- VÉHICULES DE LIGNE*	100'678'852	104'644'094	-3'965'242	-3.94%	91'087'593	233'593	233'593	192'233'632
- VÉHICULES DE SERVICE ET ENIGNS	1'050'000	103'440	946'560	90.15%	200'000	300'000	1'110'001	2'860'000
- MOBILIER, MACHINES DE BUREAU	75'000	100'871	-25'871	-34.49%	78'000	33'000	33'000	219'000
- MATÉRIEL INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	97'099'929	999'198	8'770'731	89.71%	1'020'429	946'679	867'243	12'544'280
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	6'407'130	1'252'125	5'155'005	80.46%	465'730	906'930	500'730	8'280'520
- SYSTÈME D'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	6'407'130	1'183'345	5'223'785	81.53%	465'730	906'930	500'730	8'280'520
- DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVETS		68'780	-68'780	NS				
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	450'000	384'900	65'100	14.47%	450'000	650'001	450'000	2'000'002
- PARTICIPATION FINANCIÈRES	450'000	384'900	65'100	14.47%	450'000	650'001	450'000	2'000'002
TOTAL	119'361'911	110'532'205	8'829'706	7.40%	97'596'754	4'981'202	4'122'065	226'061'932



BILAN

BILAN A FIN 2003

Milliers de CHF	2003	2002	% Total	% Total	Montant	Variations %
ACTIF						
Immobilisations	157'045	167'801	70.3%	80.3%	-10'756	-6.4%
Investissements	91'171	101'502	40.8%	48.6%	-10'332	-10.2%
Investissements en leasing	31'808	36'923	14.2%	17.7%	-5'115	-13.9%
Travaux en cours	5'862	946	2.5%	0.5%	4'915	519.5%
Participations financières	954	791	0.4%	0.4%	163	20.6%
Participations aux courts d'ouvrages	958	996	0.4%	0.5%	-38	-3.9%
Avances fournisseurs	26'292	26'641	11.8%	12.8%	-349	-1.3%
Fonds de roulement	66'194	41'066	29.7%	19.7%	25'128	61.2%
Actifs disponibles	35'779	6'249	16.0%	3.0%	29'530	472.5%
Actifs réalisables	16'025	12'852	7.2%	6.2%	3'173	24.7%
Stocks	7'998	8'985	3.6%	4.3%	-986	-11.0%
Autres postes de l'actif	6'391	12'980	2.9%	6.2%	-6'589	-50.8%
Total Actif	223'239	208'866	100.0%	100.0%	14'372	6.9%
PASSIF						
Capitaux propres	20'000	20'000	9.0%	9.6%	0	0.0%
Capitaux étrangers	191'702	185'793	85.9%	89.0%	5'909	3.2%
Engagement Long Terme	100'000	100'000	44.8%	47.9%	0	0.0%
Engagement leasing	35'185	41'161	15.8%	19.7%	-5'977	-14.5%
Engagement Court Terme	22'127	13'318	9.9%	6.4%	8'809	66.1%
Passifs transitoires	33'534	27'210	15.0%	13.0%	6'324	23.2%
Provisions pour risques	856	4'103	0.4%	2.0%	-3'247	-79.1%
Fonds de réserves	8'716	3'073	3.9%	1.5%	5'642	183.6%
1/4 résultat 2003 à disposition du CA	2'821					
Total Passif	223'239	208'866	100.0%	100.0%	14'372	6.9%



RAPPORT SUR LA REALISATION DE L'OFFRE SELON CONTRAT DE PRESTATIONS 2003-2006

EXERCICE 2003

Offre quantitative – article 5	2-3
Offre qualitative – article 3	4-5-6
Suivi des budgets d'investissement infrastructure	7-8-9
Niveau de sous-traitance – article 8	10

Annexe 1 : Détails sur l'offre quantitative	1 à 4
Annexe 2 : Détails et synthèse sur les indicateurs de l'offre qualitative	1à15

Annexe 3 : Organisation de la mesure de l'offre qualitative

Offre quantitative 2003

1. Introduction

Le contrat de prestations 2003-2006 reprend les indicateurs existants jusqu'alors et introduit de nouveaux indicateurs pour la mesure de la réalisation de l'offre TPG dans les annexes 5, 6, 7 et 11.

En 2003 quatre horaires ont été appliqués :

- Du 1^{er} au 5 janvier Horaire 2002
- Du 6 janvier au 29 mars Horaire 2002 modifié
- Du 30 mars au 13 décembre Horaire 2003
- Du 14 décembre au 31 décembre Horaire 2004

Les résultats de l'année 2003 ont été calculés sur la base de ces horaires.

En courant d'année 2003, une analyse des indicateurs a été conduite par une société extérieure, Innovatica, mandatée par l'Etat pour valider les sources et modes de calcul ainsi que les indicateurs utilisés. La restitution des indicateurs quantitatifs sera automatisée dès 2004 et sera disponible trimestriellement. Une présentation sera faite dès validation par l'OTC et Innovatica de ces nouveaux indicateurs.

2. Résultats horaire 2003

L'annexe 6 du contrat de prestations indiquait des places x kilomètres offertes (PKO) en total cumulé alors que les rapports d'étape, soumis et approuvés par le Conseil d'Etat, revenaient à l'ancienne présentation, qui donne des PKO en moyenne journalière. Nous vous présentons ici les PKO en total cumulé, comme repris au contrat de prestations, dans un souci de lisibilité :

Places-kilomètres réalisés		
	2002	2003
Principales tram	375'406'405	375'390'762
Principales Trolley	392'294'210	389'878'721
Principales Autobus	617'392'020	649'654'460
Secondaires Autobus	83'337'865	86'765'605
Régionales Autobus	200'102'453	211'296'051
Scolaires	5'266'780	6'497'200
TOTAL	1'673'799'733	1'719'482'799

NB : les doublures sont incluses dans les lignes principales Autobus

Places-kilomètres évolution en %		
	2002	2003
Principales tram	-	0.00%
Principales Trolley	-	-0.62%
Principales Autobus	-	5.23%
Secondaires Autobus	-	4.11%
Régionales Autobus	-	5.59%
Scolaires	-	23.36%
TOTAL	-	2.73%

L'offre réelle 2003 exprimée en places-kilomètres est de 2,73% plus élevées qu'en 2002.

Cette augmentation est conforme à la prévision de 2,7% exprimée en 2002 et correspond à l'application de l'horaire 2003 sur 9 mois au lieu de 12.

L'augmentation de l'offre 2003 est en dessous de la moyenne des 4 à 5% exigée par le contrat de prestations. L'année 2004, sera conforme et en 2005, la moyenne sera dépassée, permettant ainsi au TPG d'atteindre leur objectif sur cet indicateur.

Pour mémoire, suite à la grève, plus du tiers du budget de l'étape 2003 a été investi dans l'amélioration de la régularité du réseau, notamment les temps de parcours, sans impact, voire avec un impact négatif sur les PKO.

Lignes principales

L'offre Tram est restée stable. La légère modification de fréquence introduite dans l'horaire 2003 n'a impacté que de manière marginale l'offre théorique. Par contre elle a permis d'adapter les temps de parcours, ce qui a amélioré la fiabilité du réseau tram. L'apport des convois de 53 mètres, a ainsi pu être maintenu en 2003

L'offre Trolley est restée stable. La modification de la ligne 6 qui passe dans les deux sens par le Pont du Mont Blanc, la systématisation de l'interligne 2-6-19 et les ajustements de la ligne 7 en synchronisation avec la 27 à Bel-Air ont entraîné une légère réduction de l'offre.

L'offre Autobus augmente conformément aux prévisions.

Lignes secondaires

L'offre réalisée répond à l'objectif de croissance.

Lignes régionales

L'offre réalisée répond à l'objectif de croissance. La D a notamment été renforcée en desservant Cornavin à toutes les courses et en la dotant de 2 bus articulés.

Comptages voyageurs

La compilation et l'analyse des comptages voyageurs était soustraite en 2003. Cette activité sera reprise par les TPG en 2004 et fait partie des indicateurs validés par Innovatica.

Le résultat global Voyage*kilomètres indique une augmentation de 4,1% qui va dans le sens de l'objectif de croissance. Deux points doivent être relevés à savoir

- Pour le réseau Tram, la diminution du nombre de Voyages et l'augmentation des Voyages*kilomètres indiquent un changement d'attitude de notre clientèle qui fait des parcours plus longs
 - Pour le réseau Trolleybus la diminution de 7,2% des Voyages*kilomètres s'explique avant tout par la suppression de la ligne 19 les soirs dès 20h et le dimanche toute la journée.
- L'analyse détaillée indique que les lignes 3 et 7 contribuent aussi à cette diminution. Cette variation sera analysée et suivie.

Vitesses commerciales

Le rapport des vitesses commerciales mesurées des lignes principales (annexe 1A, page 7) indique une tendance très nette à un ralentissement. Ces ralentissements sont dus aux conditions de circulation difficiles qui prévalent tant aux Acacias/Piaimpalais qu'à Cornavin et sur la rue de Lausanne. Ces travaux, combinés aux nombreux autres chantiers qui ont émaillé Genève, ont entraîné des reports de circulation dans l'ensemble de la ville, qui ont touchés pratiquement toutes nos lignes à un endroit ou un autre.

Les détails chiffrés des commentaires ci-dessus sont présentés en annexe 1, pages 8, 9 et 10.

Offre qualitative 2003

En 2003, les résultats présentés prennent en compte plus de 1200 enquêtes de 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 présentée. La présentation prend en compte le résultat 2003 mais aussi l'évolution depuis 2001. En outre, figure également désormais pour l'ensemble des critères et type de mesure effectué, la cible à atteindre dans le cadre du contrat de prestations des TPG.

L'offre qualitative est mesurée depuis la mise en place du contrat de prestations 2003-2006 sur la base de 10 dimensions et 26 critères, en adéquation avec la norme européenne (13 816 CEN).

Pour mesurer cette offre, une enquête de satisfaction client (mesure attendue par le client par le biais d'un questionnaire intégrant 41 critères), des mesures de la performance TPG (qualité visée par les TPG) et enfin des suivis de situations inacceptables sont effectués et comparés par rapport à des objectifs définis en fonction de chacun des critères mesurés.

Ce sont l'ensemble de ces éléments qui sont ici restitués sur l'année 2003.

Un aperçu de la méthode de calcul du score et l'organisation des parcours clients mystère est présenté à l'annexe 3 du présent document.

1. Les nouvelles dimensions du contrat de prestations 2003-2006 :

- Sécurité : prévention des agressions, préventions des accidents, style de conduite
- Accessibilité et fiabilité : existence de lignes directes, fréquences et horaires adaptés aux besoins, commodités des correspondances
- Confort : confort des arrêts, confort des véhicules
- Environnement : pollution et bruit
- Rapidité : temps moyen de parcours

Des cibles ont été définies à horizon 2006 par un groupe de travail sous la coordination de l'OTC. Ces cibles n'ont pas fait l'objet d'avenant au contrat de prestations 2003-2006, mais constituent néanmoins des objectifs à atteindre.

2. Evolution des différents critères

→ 2.1 Performance avec variation positive versus 2002 :

Satisfaction client :

- Régularité et ponctualité, information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules, information en cas de perturbation de l'activité, aspect et propreté des arrêts et des véhicules

Performance TPG :

- Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport, information aux points d'arrêts, netteté et propreté des installations

→ 2.2 Performance avec variation négative versus 2002 :

Satisfaction client :

- Style de conduite, information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport, information aux points d'arrêts, accueil aux points de vente, attitude des contrôleurs de titre de transport, montée et descente des véhicules, confort des véhicules, offre de base et capacité des véhicules

Performance TPG :

- Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules, netteté et propreté des véhicules, accueil aux points de vente, attitude du conducteur

Situation inacceptable :

- Ponctualité du réseau urbain, information sur l'assortiment et les titres de transport, attitude des contrôleurs de titres de transport

→ 2.3 Performance à améliorer :

Satisfaction clients :

- 14 critères sur un total de 26, atteignent la cible visée. Il faut savoir que les cibles visées sur l'axe satisfaction client, ne sont pas incluses dans l'annexe 1 du contrat de prestations des TPG et ont été définies par Innovatica dans un groupe de travail OTC/ TPG en 2003.

Les critères principaux qui n'atteignent pas encore la cible :

- Prévention des agressions, style de conduite, disponibilité des distributeurs, existence de ligne directe, fréquences et horaires des véhicules, informations générales sur l'offre et sur l'assortiment des titres de transport, temps moyen de

déplacement, montée et descente des véhicules, confort aux arrêts

Notons cependant, qu'il conviendra en particulier sur les dimensions mesurées uniquement à partir de 2003, de revoir la cible visée du fait du manque de visibilité sur ces points lors de la fixation des objectifs. Citons en particulier, la prévention des agressions, existence de ligne directe, fréquences et horaires adaptés aux besoins.

Performance des TPG :

- 15 critères sur un total de 26, atteignent les objectifs visés dans le contrat de prestations (objectif inscrit dans l'annexe1)

Les points principaux à améliorer sont les suivants :

- fréquences et horaires adaptés au besoin, information générale sur l'offre et aux points d'arrêts, information à l'intérieur et extérieur des véhicules, netteté et propreté des véhicules, confort aux arrêts et des véhicules, attitude des contrôleurs de titres de transport, accueil aux points de ventes

Notons que sur certains critères, la cible définie par le groupe de travail OTC/Innovatica/TPG n'est pas cohérente avec celle indiquée dans le contrat de prestations Annexe 1. Il s'agit en particulier de la prévention des agressions, du style de conduite, attitude du conducteur, montée et descente du véhicule, confort aux arrêts, confort des véhicules.

Il convient donc rapidement d'ajuster la cohérence de ces différents éléments pour éviter toute confusion future.

→ 2.4 Performance à maintenir :

Satisfaction clients :

- Commodité des correspondances, fiabilité des véhicules, netteté et propreté des installations et des véhicules, confort des véhicules, respect de l'environnement

Performance des TPG

- Prévention des agressions et des accidents, régularité sur le réseau urbain et secondaire, disponibilité des titres de transport, existence de ligne directe, information en cas de situation perturbée, attitude des conducteurs, montée et descente des véhicules

→ 2.5 Situations inacceptables :

- Le total des cas recensé s'élève à 107 par rapport à 81 en 2002.

Les variations à la hausse ont été enregistrées sur la ponctualité sur les réseaux urbains secondaires (+10), sur le temps moyen de déplacement (+11) et la commodité des correspondances (+3) , qui sont des critères nouvellement mesurés.

En revanche, notons la baisse enregistrée sur la régularité du réseau urbain (-7) causée par les grands chantiers au centre ville, et information à l'extérieur et intérieur des véhicules.

3. Quels résultats et performances pour 2003 ?

- Satisfaction client :

Le plus haut score obtenu porte sur la sécurité des véhicules avec un résultat de 89, suivi de près par la fiabilité des véhicules qui s'élève à 88. Enfin, l'information dans les véhicules obtient également un score élevé, puisque ce critère termine 2003 avec un score de 77.

Le score le plus bas concerne la fréquence hors des heures de pointe avec près des 2/3 de réponses critiques (score de 9), alors que la prévention des agressions atteint un score de 19 pour l'année 2003 (59% de réponses négatives).

Enfin, le temps d'ouverture des portes et le confort aux arrêts terminent également l'année avec des scores peu élevés respectivement de 30 et 37.

- Performance des TPG :

Sur l'année 2003, ce sont les deux dimensions ponctualité et régularité à la fois sur le réseau urbain (99,91) et secondaires (99,98) qui sortent en tête des performances des TPG, avec en parallèle le résultat obtenu sur la prévention des accidents qui culmine avec 99,96% de résultat.

Le comportement des contrôleurs de titres de transport, la netteté et propreté des véhicules et enfin le confort à bord des véhicules devront être améliorés dès 2004 afin de remplir les exigences du contrat de prestations 2003-2006.

Suivi des budgets d'investissement infrastructures

RECAPITULATIF DES INVESTISSEMENTS			
	PPF 2003	ENGAGEMENTS 2003**	ECARTS 2003 En %
v.c. TVA en CHF			
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	112'504'780	108'895'180	3,21%
- TERRAINS ET BATIMENTS	459'393	301'729	34,43%
- INSTALLATIONS ET MACHINES	531'000	27'051'848	-471,17%
- VEHICULES DE LIGNE *	100'670'852	104'644'094	-3,94%
- VEHICULES DE SERVICE ET ENGINs	1'050'000	946'500	90,15%
- MOBILIER, MACHINES DE BUREAU	75'000	100'971	-34,49%
- MATERIEL INFORMATIQUE ET TELECOMMUNICATIONS	9'709'929	999'198	89,77%
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	6'407'130	1'252'725	80,40%
- SYSTEME D'INFORMATION ET TELECOMMUNICATIONS	6'407'130	1'183'345	81,53%
- DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVETS		68'780	MS
IMMOBILISATIONS FINANCIERES	450'000	384'300	14,47%
- PARTICIPATION FINANCIERES	450'000	384'300	14,47%
TOTAL	119'361'911	110'532'205	7,40%
* Véhicules de ligne comprend 30'405'259.- de report. Achat 25 ABAA = CHF 12'912'000.- Achat 21 Trams = CHF 16'140'000.- Achat Equipement tous véhicules = CHF 1'353'259.-			
** Les engagements comprennent les factures payées en 2003, mais également les commandes ouvertes au 31.12.2003 et les avances versées (p. ex. Bombardier)			

Le Plan Financier Pluriannuel 2003 - 2006 prévoit un budget d'investissements de CHF 226'061'369.- TTC sur 4 ans, dont 119'361'911.- sur 2003. Ce PFP comprend notamment :

- l'extension et le renouvellement de partie du parc de véhicules (13 tramways et 50 trolleybus) ;
- la mise en service d'un nouveau système d'aide à l'exploitation (en remplacement de la Régulation Centralisée du Trafic) ;
- le renouvellement d'installations et machines (machines à laver les carrosseries ; Sadapplies)

En ce qui concerne le réalisé, l'enveloppe globale du PFP 2003 est respectée, avec 7,4% (+8,8 mios CHF) de marge. Ceci s'explique par car plusieurs projets reportés de 2003 à 2004, pour des questions de calendrier de commande ou livraison, notamment :

- le contrat SAEIV signé début 2004 ; l'engagement de 19'600'000.- prévu au PFP 2003 sera effectivement utilisé en 2004-2005

- Divers projets et achats d'équipements ont aussi été décalés (achat véhicules de service, équipements embarqués, projets informatiques, etc.)

Le montant total des budgets à reporter de 2003 sur 2004 s'élève CHF 20'395'784.-.

Concernant les investissements véhicules, des décalages de commande/livraison entre les budgets 2003 et 2004 prévus au PFP sont également constatés mais l'enveloppe globale du PFP est respectée.

Les infrastructures : investissements et budget d'entretien

A. Investissements :

Le contrat de prestation mentionne dans ses annexes un budget d'investissement de 47,250 mils CHF pour 2003, pour la construction de divers tronçons de voie et ligne aérienne (extension du réseau).

Durant l'année, nous avons procédé à de multiples travaux, en coordination avec l'Elat.

Lignes aériennes :

Principalement, nous avons renouvelé les alimentations trolleybus allant de la sous-station des Franchises aux points d'injections de courant situés dans le village de Châtelaine. Nous avons également changé les fils de contact trolleybus dans les secteurs de l'Aéroport et de la route de Chancy. Nous avons électrifié la rue d'Italie au profit de la ligne n°6, qui y circule depuis le 30 mars 2003.

Nouvelles infrastructures tramways :

- ◆ Extension Sécheron, travaux terminés, montant des travaux (TTC) CHF 10'103'447.- (somme correspondant aux bons de commande du DAEL).
- ◆ Extension Acacias, travaux en cours, montant des travaux (TTC) CHF 9'514'046.-
- ◆ Extension Gd Lancy, travaux à venir, montant des travaux estimés à (TTC) CHF 7'000'000.-
- ◆ Extension TCMC, travaux à venir, montant des travaux estimés à (TTC) CHF 40'000'000.-
- ◆ Voies de raccordement au Bd Georges-Favon, travaux à venir, montant des travaux estimé à (TTC) CHF 2'450'000.-

Nouvelles infrastructures trolleybus :

- ◆ Extension de la ligne n°3 en direction du nouveau quartier du Pommer, travaux en cours, montant des travaux (TTC) CHF 1'876'000.-
- ◆ Extension de la ligne n°10 par l'Av. des Franchises, travaux à venir, montant des travaux estimé à (TTC) CHF 850'000.-

En 2003, un total de 12'709'543 CHF a été investi et refacturé à l'Elat ; ce dernier a procédé au paiement d 8'732'858 CHF et était au bénéfice d'un crédit de 2'771'475 CHF sur les exercices antérieurs. Les TPG ont donc un solde ouvert de 1'205'209 CHF dans leurs comptes au 31.12.2003.

B. Entretien des infrastructures :

Il est à noter que le budget alloué par l'Elat de Genève pour l'entretien des voies n'a pas été entièrement consommé, y compris le report 2002.

En effet, deux chantiers de renouvellement de voies, rue de la Corratierie et rue de Genève, programmés depuis environ trois ans, sont régulièrement reportés, les autorisations de construire n'étant pas délivrées. Les montants permettant l'exécution de ces deux chantiers sont donc provisionnés et en attente d'être consommés lorsque les travaux débiteront, ceci certainement en 2005.

Nous avons également entrepris de gros travaux de soudure relatifs à l'entretien des voies ferrées de notre réseau tramways.

Le budget de 5,5 mio CHF a été versé aux TPG pour l'entretien des infrastructures, conformément au contrat de prestations.

Un solde de 1'751'205 CHF en faveur de l'Elat restait ouvert des versements des années précédentes.

En 2003, le total des dépenses de ce type est de 3'771'251 CHF. Sur ce poste, un solde de 3'479'954 CHF reste ouvert en faveur de l'Elat pour les exercices suivants.

NB : le solde ouvert a permis aux TPG de financer les travaux de transformation du centre de maintenance du Bachel et de construction des lignes nouvelles, lesquels n'ont pas été totalement financés par l'Etat sur l'exercice.

Les infrastructures aériennes et au sol :

L'article 17 alinéa 3 du contrat de prestation prévoit que certaines infrastructures qui figurent dans les livres des TPG soient transférées à l'Etat.

Selon le cahier des charges relatifs à l'utilisation du domaine public (H1 55_04) article 1 alinéa 2, et après vérification du contenu de ces catégories d'inventaire et de la définition de « domaine public » auprès du juriste de l'OTC, il apparaît que l'essentiel de ces immobilisations sont localisées sur les sites des TPG et qu'il n'y a donc pas lieu de les transférer à l'Etat.

Les seuls éléments concernés par un éventuel transfert sont les sous-stations électriques situées en dehors des locaux TPG, dont la valeur nette au 31.12.2003 est de 272'884.- CHF . Le projet de loi relatif à un transfert d'actifs entre l'Etat et les TPG est remis à jour avec cette indication.

Les CHF 8,2 millions pour la transformation du centre de maintenance au Bachel de Pesay :

Afin de ne pas encourir de retard pour la réception des nouveaux trams en 2004, les travaux de transformation ont été lancés dès 2002 et devraient être terminés en juin 2004.

Les dépenses correspondantes sont comptabilisées en actif transitoire (travaux en cours) dans les comptes des TPG, jusqu'à ce qu'une décision concernant le financement de ces coûts soit prise.

En 2003, CHF 2'783'286 ont été dépensés et des engagements pour un total de 2'838'002 CHF sont enregistrés au 31.12, soit un total de CHF 5'621'288 sur un budget prévisionnel de CHF 8'200'000.

Niveau de sous-traitance 2003

1. Introduction

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

2. Résultats 2003 et évolution

Le niveau de sous-traitance en 2003 est conforme aux exigences du contrat de prestations.

Le niveau de sous-traitance se situe en 2003 à 7,8% du total des charges, dont 3,5% hors lignes transfrontalières et provisoires. Les seuils imposés par la LTPG et le contrat de prestations sont respectivement de 10% et 4%.

Les évolutions majeures entre 2002 et 2003 sont les suivantes :

- Mise en service de la nouvelle ligne 28 entre l'Hôpital de la Tour et le Jardin Botanique au 31.03.2003
- Arrêt de la ligne 37 Rive/Genève Plage au 30 mars 2003, et sous-traitance puis de la ligne 44 jusqu'au 13.12.03
- Augmentation de l'offre sur les lignes 32, 35, 36, 44, 47, 54, D, Z ainsi que sur certaines lignes scolaires
- Comme les contrats de sous-traitance de plusieurs lignes arrivaient à échéance courant 2003, il y a eu refonte et unification du système contractuel avec appel d'offre et mise en adjudication de ces lignes. Il a été demandé aux sous-traitants d'acquiescer leurs véhicules (plutôt que d'utiliser des véhicules TPG), ce qui a pour effet un coût de sous-traitance sensiblement supérieur et des contrats de durée plus longue (pour permettre à nos partenaires d'amortir les véhicules). Cela a permis d'améliorer la qualité de la prestation fournie aux clients et de mieux maîtriser les coûts.

	exercice 2003		exercice 2002	
	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 10%	Art. 8 Sous-traitance hors lignes transfrontalières et provisoires max. 4%
Total Charges TPG	233977465	233977465	227845452	227845452
Seuil du contrat de prestations en %	10%	4%	10%	4%
Seuil du contrat de prestations	23397747	9359099	22784545	913818
Total annuel de la sous-traitance engagée	18319592	8262360	16788360	7480061
Lignes sous-traitées hors lignes transfrontalières et provisoires	5664119	2684119	1324548	519492
Lignes provisoires et lignes transfrontalières	1265753	557819	346238	229597
Lignes transfrontalières sous-traitées	2297449	1182222	1182222	208899
Travaux de réparation et nettoyage	2579242	2579242	2384888	2384888
% de sous-traitance (hors lignes transfrontalières et provisoires)	7,8%	3,5%	7,4%	3,3%
Solde de sous-traitance à disposition	5976165	1396739	5996095	1616757

* La ligne V est passée hors lignes provisoires et transfrontalières et le service Neuchâmbus est passé sous lignes provisoires.

Annexe 1

Annexe 1a : Détails sur les vitesses commerciales par ligne

Ligne	Direction	2003		Vitesse commerciale théorique		Vitesse commerciale mesurée		Différence mesurée théorique en %	
		Matin	Soir	Matin	Soir	Matin	Soir	Matin	Soir
1	Rive-Wilson	10,92	11,62	10,30	10,54	9,84	9,84	-1,93%	-4,43%
	Wilson-Rive	10,89	11,55	10,59	11,44	10,54	10,54	0,89%	-1,25%
2	Flats-Berex	16,40	16,39	15,97	16,97	16,29	16,29	-2,66%	-4,24%
	Berex-Flats	16,26	16,93	16,32	16,14	16,07	16,14	1,28%	0,86%
3	Champs-Elysées	11,54	11,94	11,50	12,25	11,73	11,73	2,94%	1,21%
	Elysées-Champs	12,64	12,64	11,60	12,62	12,47	12,00	0,66%	1,69%
4	Cornavin-Epilo	17,99	19,16	19,94	19,03	17,52	17,51	0,29%	-5,03%
	Epilo-Cornavin	17,75	16,48	16,96	17,22	16,66	16,66	-10,64%	-4,28%
5	Hôpital-Palexop	13,62	14,67	12,31	14,01	14,22	13,61	2,81%	3,09%
	Palexop-Hôpital	13,45	13,92	13,02	13,41	12,54	12,54	-2,69%	-3,71%
6	Vernier-Prix-Naville	13,96	14,37	12,06	13,66	13,48	12,60	0,71%	-0,43%
	Prix-Naville-Vernier	13,16	12,81	12,81	14,73	13,48	12,07	-3,29%	-5,78%
7	Rive-Lignon	14,55	13,52	14,48	14,30	13,50	13,50	-0,49%	-0,06%
	Lignon-Rive	14,00	14,59	14,47	14,16	14,48	14,33	1,28%	1,91%
8	OMS-Veyrier douane	17,04	17,99	16,80	16,17	17,24	16,28	6,10%	-3,28%
	OMS-Veyrier école	17,35	16,76	16,52	17,20	17,89	16,91	-0,85%	-0,70%
	Veyrier douane OMS	14,91	16,97	16,45	16,45	16,45	16,45	2,19%	0,00%
	Veyrier école OMS	16,88	17,48	16,82	14,12	16,26	15,06	-2,19%	-0,87%
9	Petit Bel-Air-CERN	16,33	17,02	16,33	17,98	16,26	16,28	2,47%	0,19%
	CERN-Petit Bel-Air	17,63	16,65	17,63	16,69	17,29	17,29	6,03%	1,92%
	Zymyris-Petit Bel-Air	16,70	16,70	16,70	16,69	16,18	16,18	4,33%	-4,96%
	Onex-Aéroport	16,03	15,21	14,12	15,85	14,60	13,94	-1,09%	-1,20%
	Onex-Aéroport	14,50	13,94	13,94	14,40	14,29	13,79	0,66%	0,35%
11	Genève-Boisbuisson	14,54	16,61	13,93	14,36	14,98	13,08	-3,22%	-6,12%
	Boisbuisson-Genève	13,32	14,77	13,06	13,70	14,57	13,01	-2,89%	-1,37%
12	Bachet-Mollésulaz	15,09	15,09	15,09	14,36	14,92	14,43	0,72%	-2,79%
	Mollésulaz-Bachet	14,91	15,24	14,81	14,92	14,92	14,43	0,66%	-5,21%
13	Palette-Cornavin	14,16	14,16	13,46	13,70	13,46	13,46	-4,80%	-1,85%
	Cornavin-Palette	14,99	14,99	14,14	14,21	13,64	13,64	-5,98%	-7,88%
14	Nation-Tour de Carouge	20,06	17,27	16,87	19,21	17,14	17,14	-2,86%	-0,72%
	Tour de Carouge-Nations	20,95	19,52	20,95	20,95	20,07	20,07	2,63%	-2,63%
16	Cornavin-Mollésulaz	14,55	15,17	14,56	14,73	14,96	14,37	1,16%	-1,35%
	Tour de Carouge-Nations	14,28	14,63	14,26	13,73	13,60	13,60	-3,70%	-4,62%
18	Nation-Tour de Carouge	21,93	24,02	20,69	22,51	22,97	20,07	2,63%	-2,63%
	Tour de Carouge-Nations	21,81	22,23	21,41	20,69	20,07	20,07	4,30%	-2,63%
19	Vernier-Berex	16,39	17,05	15,45	16,12	16,46	15,36	-1,66%	-0,68%
	Berex-Vernier	16,51	16,19	16,59	16,12	16,64	16,32	-2,38%	-1,63%
20	Pédic-Meylan-Cressy	15,65	15,65	14,69	15,48	15,16	14,31	0,31%	-5,23%
	Cressy-Pédic-Meylan	14,91	16,25	14,01	15,11	15,39	15,00	2,06%	1,31%
27	Thonex-Lignon	13,40	13,69	13,40	13,99	14,01	13,76	4,27%	2,70%
	Lignon-Thonex	14,32	15,29	14,32	14,39	14,09	14,11	0,74%	1,32%
29	Pièce Neuve-Meyrin	16,09	16,46	16,46	16,61	16,61	17,45	2,85%	6,07%
	Meyrin-Pièce Neuve	17,31	18,31	18,31	18,30	18,30	18,30	5,60%	5,60%
	Moyenne	15,65	15,10	15,10	15,32	15,60	14,98	-2,11%	-3,48%

Annexe 1b : Détails sur les Voyages * kilomètres

Résultats globaux Voyages-KM 2003 (Comptages * KM)					
Prestations principales					
Types de ligne	Effectués 2003	Effectués 2002	Ecart 2003 - 2002	Ecart 2003 - 2002	Ecart en % 2003 - 2002
Lignes principales tramways	58'159'435	55'221'548	2'937'887		5.3%
Lignes principales trolleybus	60'359'536	65'014'296	-4'654'760		-7.2%
Lignes principales autobus (lignes 1 à 29)	119'003'562	110'662'196	8'341'366		7.4%
Lignes secondaires autobus (lignes 31 à 54)	8'880'330	7'806'009	1'074'322		13.8%
Lignes régionales autobus (lignes A à Z)	35'210'596	31'816'046	3'394'550		10.7%
Lignes SCOLAIRES autobus	2'364'179	2'039'637	324'542		15.9%
TOTAUX	281'613'460	270'520'095	11'093'365		4.1%
Voyages-KM des autres prestations					
Ligne SPECIALES (Services Manifs et Chantiers)	N.D	N.D	N.D		N.D
Lignes TPG FRANCE autobus (lignes D, F, G, K, Y)	2'588'709	2'462'607	126'102		5.1%
TOTAUX	2'588'709	2'462'607	126'102		10.0%
Remarques Voyages-KM:					
1) Le terme "Réalisés" signifie que les comptages voyageurs, couplés à l'horaire planifié du 25.03.03, sont réels.					
2) Source des données: Q:\DIVISION\MDG\DEV\Comptage\2003\Bilan_2003.xls. Données déposées par M.L.Huillet.					

Annexe 1c : Détails sur les Voyages effectués

Prestations principales					
Types de ligne	Effectués 2003	Effectués 2002	Ecart 2003 - 2002	Ecart en % 2003 - 2002	
Lignes principales tramways	29'695'909	30'951'147	-1'255'239	-4.1%	
Lignes principales trolleybus	29'211'760	32'655'185	-3'443'425	-10.5%	
Lignes principales autobus (lignes 1 à 29)	51'945'670	50'221'137	1'724'533	2.8%	
Lignes secondaires autobus (lignes 31 à 54)	3'626'160	3'501'830	124'330	3.6%	
Lignes régionales autobus (lignes A à Z)	6'322'617	5'738'018	584'600	10.2%	
Lignes SCOLAIRES autobus	495'314	463'179	32'135	6.9%	
TOTAUX	120'997'430	123'530'497	-2'533'067	-2.1%	

Totaux Voyages par type de ligne (Comptages)					
	Effectués 2003	Effectués 2002	Ecart 2003 - 2002	Ecart en % 2003 - 2002	
Ligne SPECIALES (Services Manifs et Chantiers)	2'450'000	1'870'000	580'000	31.0%	
Lignes TPG FRANCE autobus (lignes D, F, G, K, Y)	611'376	582'251	29'124	5.00%	
TOTAUX	3'061'376	2'452'251	609'124	24.8%	

Remarques Voyages (Comptages):

3) SPECIALES 2003: 2.450.000 personnes transportées. L'augmentation prend en compte les congrès WISS, TELECOM. Augmentation de 232 dossiers, soit 802 dossiers en 2003 pour 570 dossiers en 2002

Annexe 1d : Détails sur les taux de fraude

EFFECTIF	STATISTIQUE ANNUELLE C.T.T												2003		VISA : % Moyennes											
	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	Moy	%												
Effectif brut	44	44	44	44	44	44	44	44	43	43	37	37	42.7	100%												
Absences maladie, accident	1.7	2.8	2.5	3.3	2.1	2.1	2.0	2.0	4.2	3.0	3.0	2.2	2.7	6%												
Repos r - R	15.0	14.6	13.4	15.4	15.2	15.0	14.0	15.2	14.5	13.0	12.5	12.8	14.2	33%												
Repos autres, vacances	2.2	4.5	1.7	5.9	2.1	3.4	5.4	8.3	4.8	2.0	1.5	4.1	4.2	10%												
Effectif au travail	25.1	22.1	26.4	19.9	23.3	23.5	18.5	18.4	19.4	23.5	20.1	17.9	21.5	50%												
Détachements en dehors de E	0.3	0.2	0.2	0.1	0.5	0.7	0.2	0.2	0.4	0.2	0.2	2.2	0.5	1.07%												
Détachements E, formation	1.7	2.1	9.0	2.4	4.1	4.5	2.5	1.9	1.7	2.9	0.9	0.4	2.9	7%												
Effectif disponible	23.1	19.8	17.1	17.3	18.7	17.9	15.6	16.3	17.4	20.5	19.0	15.3	18.2	43%												
Type de contrôle	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre	CEE	Autre												
Répartition de l'effectif	7.6	15.5	8.5	11.3	7.3	9.5	7.1	10.2	9.8	9.0	9.4	8.4	7.9	8.9	5.0	10.3	8.4	8.8								
Conduite	0.5	2.8	1.1	2.2	0.6	1.1	0.3	1.2	1.0	1.0	1.5	2.3	0.7	0.6	1.1	1.2	1.8	1.0	2.0	1.5	2.4	0.8	1.8	1.8	1.7	
Total effectif concilié	7.1	12.7	7.4	9.1	6.5	8.7	6.8	9.1	8.7	8.0	7.9	6.1	7.2	7.3	8.0	6.0	5.4	7.9	10.1	7.3	8.6	6.5	4.2	8.4	7.4	8.1
Total effectif non concilié	3.3	3.3	1.9	1.5	2.0	3.9	1.3	2.3	3.0	3.0	4.0	2.7	2.7	6%												
Total effectif contrôle	19.8	16.4	15.2	15.8	16.7	13.9	14.5	14.0	14.3	17.4	15.0	12.6	15.5	36%												
Total jours de contrôle	614.8	480.5	471.9	474.7	417.4	376.5	449.9	433.4	429.3	540.0	450.8	389.8	469.1													
RESULTAT DU CONTRÔLE	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	Total	Taux												
Total constats, surtaxes	6'777	4'638	4'483	4'773	4'468	3'936	4'318	3'616	3'703	5'281	6'017	2'340	62'250													
Oublie d'abonnements	1'845	1'321	1'484	1'504	1'907	908	1'112	986	1'255	1'708	1'576	825	16'130													
Pannes DATT retournées	20	15	21	17	22	11	20	11	16	22	17	9	201													
Constats, surtaxes (fraude)	3'912	3'202	2'978	3'252	2'839	3'017	3'186	2'620	2'432	3'551	3'424	1'506	35'919													
Voyages (Prév, selon compt 2003)	1'094'923	981'737	1'068'244	974'707	864'545	922'072	945'675	935'101	1'036'974	1'158'430	1'001'427	1'091'926	1'209'423													
Voyageurs contrôlés	103'915	84'483	87'886	84'975	84'338	68'395	76'982	62'362	71'920	91'845	79'391	45'730	84'213													
Taux de non-conformité	5.56%	6.37%	5.10%	5.62%	5.30%	5.75%	5.61%	5.80%	5.16%	5.75%	6.32%	5.12%	5.55%													
Taux de fraude	3.76%	3.79%	3.39%	3.83%	3.37%	4.42%	4.14%	4.20%	3.36%	3.87%	4.31%	3.29%	3.81%													
Taux de contrôle	0.95%	0.86%	0.81%	0.86%	0.99%	0.76%	0.63%	0.66%	0.68%	0.79%	0.79%	0.42%	0.76%													

CEE = contrôle par effectifs d'abonnements. Effectif nécessaire : 9 CTT



Transports publics genevois

Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires	
Sécurité	Prévention des agressions	Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules	Qualité attendue par le client 				30	Nouvel indicateur à suivre sur 2004; le plus important est la prévention des agressions avec mise en place de video surveillance. Sentiment d'insécurité est dégradé au fur et à mesure des trimestres (1% au 4ème trimestre)
	Prévention des accidents	Les TPG comme moyen de transport sûr dans le trafic					50	Nouvel indicateur. Le meilleur score du sondage client
	Style de conduite	Style de conduite des conducteurs					60	Degradation du score depuis 2001; doit être amélioré pour atteindre cible visée en 2006
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en milieu urbain	63.00	54.00	47.24			
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en zone régionale	54.00	50.00	56.16		- En progression par rapport à 2002	
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des déplacements de titres de transports	Facilité d'achat d'un titre de transport (billet, abonnement)	54.00	50.00	62.08		- Evolution très positive par rapport à 2002	
	Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes/liaisons directes rapides (sans correspondance)	65.00	63.00	61.08	65	Très légère diminution versus 2002	
				51.39		70	Nouvel indicateur, évolution à suivre sur 2004	

Rapport annuel du contrat de prestations 2003



Transports publics genevois

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires	
Accessibilité, Fiabilité	Fréquences et horaires adaptés aux besoins Fréquence et horaire des véhicules en dehors des heures de pointe	Fréquence et horaire des véhicules aux heures de pointe (7h-9h / 16h-18h) ET Fréquence et horaire des véhicules en dehors des heures de pointe	Qualité attendue par le client				40	Nouvel indicateur, un des scores les plus bas du questionnaire client.
				23.14	50.58	88.28	40	
				23.14	50.58	88.28	40	
				23.14	50.58	88.28	40	
Information à la clientèle	Commodité des correspondances	Commodité des correspondances (connexions, emplacement, fréquence)	Qualité attendue par le client				50	Dimension suivie dans le questionnaire client en 2003; un des plus hauts scores du sondage client
				65.00	68.00	66.47	70	
				65.00	68.00	66.47	70	
				65.00	68.00	66.47	70	
Information à la clientèle	Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (pannes)	Qualité attendue par le client				65	Score en ligne avec 2002; résultat; à améliorer pour l'attente de la cible
				67.00	57.00	47.41	65	
				67.00	57.00	47.41	65	
				67.00	57.00	47.41	65	
Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)	Qualité attendue par le client				65	En diminution depuis 2001
				62.00	68.00	65.75	65	
				62.00	68.00	65.75	65	
				62.00	68.00	65.75	65	
Information à la clientèle	Information sur l'offre de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix	Qualité attendue par le client				65	En progression par rapport à 2002
				82.00	70.00	73.21	75	
				82.00	70.00	73.21	75	
				82.00	70.00	73.21	75	
Information à la clientèle	Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso	Qualité attendue par le client				65	En progression par rapport à 2002
				82.00	70.00	73.21	75	
				82.00	70.00	73.21	75	
				82.00	70.00	73.21	75	
Information à la clientèle	Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso	Qualité attendue par le client				65	En progression par rapport à 2002
				82.00	70.00	73.21	75	
				82.00	70.00	73.21	75	
				82.00	70.00	73.21	75	



Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires	
			Qualité attendue par le client					
Information à la clientèle	Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Unireso		50.00	42.00	50.77	50	Evolution très positive par rapport à 2002
Rapidité	Temps moyen de déplacement	Rapidité du trajet, temps moyen de parcours		62.88	62.88	62.88	65	Nouvel indicateur, à suivre sur 2004
Propreté	Netteté, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Unireso		28.00	31.00	44.69	35	Evolution très positive par rapport à 2002; un des scores dont le résultat a le plus progressé
	Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules		40.00	36.00	48.20	45	Evolution très positive par rapport à 2002; un des scores dont le résultat a le plus progressé
Accueil	Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)		88.00	85.00	80.67	85	En diminution depuis 2001
	Attitude du	Amabilité et courtoisie des conducteurs		71.00	64.00	63.96	65	
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Comportement des contrôleurs de billets dans les véhicules		59.00	63.00	65.95	60	Une des plus fortes dégradations de la dernière période constatées sur le 3ème trimestre (66.8) avec une évolution positive sur le 4ème trimestre (66.8)



Transports publics genevois

Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires		
Confort	Qualité attendue par le client								
	Montée et descente du véhicule	Facilité d'accès aux véhicules (plancher bas, poussette) ET Temps d'ouverture et de fermeture des portes		55.00	55.00	36.41	70	Très forte diminution du score au 4ème trimestre Tendance technique à celle du questionnaire de point qui être surveillé sur 2004	
	Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Unireso		78.00	79.00	37.41	50	Nouvel indicateur dans le questionnaire, score à améliorer et confort par rapport à la performance TPG	
		Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules		55.00	50.00	48.02	55	En ligne avec le résultat 2002
		Offre de base et confort des véhicules	Capacité de places (assises et debout) dans les véhicules		78.22	78.22	50		
Environnement	Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG							



Transports publics genevois

Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	Qualité visée par les TPG				Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003			
Sécurité	Prévention des agressions	Le nombre d'agressions physiques à bord des véhicules (de clients ou de collaborateurs) n'excède pas 1 par semaine					0.56sem.	Nouvel indicateur, objectif atteint avec moins de une agression par semaine; Les lignes 5,12,15 ont un résultat élevé d'agression (6, 5, 5)
	Prévention des accidents	Moins de 0.5% des clients sont touchés par une perturbation du service de plus de 6' consécutive à un accident impliquant un véhicule TPG					99.96	Nouvel indicateur, objectif et cible atteint: c'est le résultat le plus élevé de la performance TPG. Les lignes avec les résultats les moins bons sont la 1 (56), la 12 (44) et la 9 (33)
	Style de conduite	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'excède pas 3 par semaine					1.17	Nouvel indicateur, objectif dépassé avec 1,17 chute/semaine contre 3 dans CP 2003-2006
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Moins de 2% des clients des lignes principales a subi une attente supérieure à deux intervalles de passage	99.00	99.10	99.91			- Objectif atteint
	Ponctualité sur les lignes secondaires et régional	Moins de 2% des clients des lignes principales a subi une attente supérieure à dix minutes. De plus aucune avance de plus d'une minute n'est admise.	99.40	99.90	99.98			- Objectif atteint
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des véhicules de transport	99% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.	99.10	99.40	99.63			99% Résultats en progression versus 2002; en ligne avec objectif CP2003-2006
	Existence de lignes directs	Chaque arrêt, le nombre de clients qui ont effectué un voyage direct sur les lignes a diminué de 0.1% (pourcentage du total des voyages x km)			0.42			0.46 (1) Très bonne tendance en 2003, avec des voyages km qui progressent plus vite que les voyageurs, diminuant ainsi le nombre de correspondances moyennes par voyage.



Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	Qualité visée par les TPG				Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003			
Accessibilité, Fiabilité	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Les projets d'horaires sont communiqués aux partenaires et 95% des remarques justifiées présentées par les communes sont satisfaites					95%	11 demandes prises en compte pour 14 fréquences à G. Veyrier: demande de suppression de l'horaire vacances et du terminus
	Compatibilité des correspondances	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie					99.76	Objectif atteint
	Fiabilité des véhicules	Moins de 0,1% des clients est touché par une perturbation de plus de 6' résultant d'une avarie technique d'un véhicule					99.90	Objectif atteint
Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement					95%	Dégradation depuis 4 ans - Questionnaire (copie en fonction du type de client, reste à améliorer)
	Information sur l'assortiment et les tarifs des litres de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement					95%	Bonne performance grâce en particulier à l'inventaire et le taux de responsabilité est élevé. Les points de vente directs reste à améliorer
	Information aux points d'arrêt	90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG					90%	Evolution positive en 2003 après une dégradation de 99 à 2002
	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	95% des clients ont à disposition une information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules conforme à la qualité voulue par les TPG					95%	



Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires
Qualité visée par les TPG							
Information à la clientèle	Information en situation perturbée	Moins de 1% des clients sont touchés par une annulation de course due à une perturbation majeure du réseau sans avoir pu en être informés correctement (par le biais de substitution éventuel notamment)	99.90	99.90	99.82	99.50%	Objectif atteint
Rapidité	Temps moyen de déplacement	NON APPLICABLE			0.00		Non applicable
Propreté	Netteté, propreté des installations	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	80.00	72.90	78.77	80%	Evolution positive en 2003 après une dégradation de 99 à 2002
	Netteté, propreté des véhicules	85% des clients ont à disposition des véhicules propres à l'extérieur et à l'intérieur conformément à la qualité voulue par les TPG	84.90	64.90	63.12	85%	Evolution négative depuis 2001 : la propreté intérieure explique ce résultat.
Accueil	Accueil aux points de vente	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG	85.30	87.00	75.77	85%	Performance à améliorer pour atteindre objectif visé. Les points de vente en panne ont été relevés sur 2003 (critères pilastres 59%, et atteints 64%)
	Attitude du	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG	86.50	99.20	92.28	90%	Objectif atteint
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	90% des clients contrôlés en infraction pour oubli d'abonnement et dont l'identité a été relevée ont eu affaire à des contrôleurs respectant la qualité voulue par les TPG			48.78	90%	Sondage spécifique mis en place fin 2003; à suivre sur 2004



Transports publics genevois

Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04








Dimension	Critère	Performance	2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires				
Sécurité	Prévention des agressions	Un client est agressé par un collaborateur						0			
			Prévention des accidents						0		
				Style de conduite						0	
										0	
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information adéquate						10.00			
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Un client rate un véhicule qui passe en avance						29.00			
	Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	Un client ne peut pas se procurer de titre de transport correspondant à son besoin que ce soit sur le réseau, chez un revendeur ou dans une agence TPG						1.00		
Existence de lignes directes		NON APPLICABLE						0			



Transports publics genevois

Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables					Commentaires
			2001	2002	2003	Cible 2006		
Accessibilité, Fiabilité	Frequences et horaires adaptés aux besoins	Une commune n'est pas informée des horaires projetés			0.00	0		
	Commodité des correspondances	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garantie sans avoir assuré adéquatement la correspondance promise aux clients			3.00	0		
	Fiabilité des véhicules	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule		0.00	1.00	4.00	0	
Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		1.00	5.00	5.00	0	
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée		1.00	3.00	9.00	0	
	Information aux points d'arrêt	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée		6.00	0.00	3.00	0	
	Information à l'attention des voyageurs des véhicules	Un client reçoit une information périmée ou erronée plus de 15 jours ou le système d'annonce des arrêts est déclenché volontairement dans le véhicule		9.00	7.00	2.00	0	



Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critère	Performance	Situations inacceptables					2001	2002	2003	Cible 2006	Commentaires
Information à la clientèle	Information en situation perturbée	A un point d'arrêt équipé, un client attend 3 intervalles ou plus de fréquence sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé						0,00	2,00	3,00	0	
			Rapidité	Temps moyen de déplacement	Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs par des encombrements à répétition en particulier en zone urbaine dense							
Propreté	Netteté, propreté des installations	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables									0,00	0,00
			Accueil	Netteté, propreté des véhicules	Le client détériore de manière sévère ses vêtements en empruntant les TPG						0,00	1,00
Accueil	Accueil aux points de vente	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport, s'il ou il attend plus de 10 min au point de vente									1,00	1,00
			Accueil	Attitude du	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client						2,00	0,00
Accueil	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.									3,00	6,00



Rapport annuel du contrat de prestations 2003

Date: 12.03.04

Dimension	Critere	Performance	Situations inacceptables				Cible 2006	Commentaires
			2001	2002	2003			
Confort	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.		23.00	21.00	0		
	Confort des arrêts	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui,...)		0.00	0.00	0		
	Confort des véhicules	Un client se blesse ou tombe en prenant place à bord d'un véhicule (hors cas des chutes à la montée-descente)		1.00	1.00	0		
Environnement	Offre de base et capacité des véhicules	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place.		6.00	5.00	3.00		
	Pollution et bruit	Une année, la part des véhicules électriques diminue d'au moins 5%		0.00	0.00	0		

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2003



Transports publics genevois

Date: 10.03.04

Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables				
	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible	Objectif du contrat de prestations	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible
Sécurité									
Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules		19	30	Le nombre d'agressions physiques à bord des véhicules (de clients ou de collaborateurs) n'excède pas 1 par semaine	0,96	0,5/sem.	Un client est agressé par un collaborateur	0	0
Prévention des accidents		89	50	Moins de 0,5% des clients sont touchés par une perturbation du service de plus de 6' consécutive à un accident impliquant un véhicule TPG	99,96	99,80%	Un client est blessé dans un accident provoqué délibérément par un agent TPG	0	0
Style de conduite		47	60	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'excède pas 3 par semaine	1,17	1,5/sem.	Un conducteur fait délibérément tomber des clients de par sa conduite	0	0
Ponctualité, Régularité									
Régularité sur le réseau urbain principal		56		Moins de 2% des clients des lignes principales a subi une attente supérieure à deux intervalles de passage	99,91		Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information adéquate	3	0
Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régionaux		62		Moins de 2% des clients des lignes secondaires ou régionales a subi une attente supérieure à 10 minutes. De plus aucune avance de plus d'une minute n'est admise.	99,98		Un client rate un véhicule qui passe en avance	24	0
Accessibilité, Fiabilité									
Disponibilité des distributeurs de titres de transports		61	65	95% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.	99,63	99%	Un client ne peut pas se procurer de titre de transport correspondant à son besoin que ce soit à une agence ou par un revendeur ou dans une agence TPG	5	0
Existence de lignes directes		51	70	Chaque année, le nombre de clients devant effectuer une correspondance sur le réseau communal est de 1% (pourcentage du total des voyages x km).	0,42	0,46 (1)	NON APPLICABLE	0	0
Fréquences et horaires adaptés aux besoins		23	40	Les projets d'horaires sont communiqués aux partenaires et 95% des remarques présentées par les communes sont satisfaites	78,57	95%	Une commune n'est pas informée des horaires proposés	0	0
Commodité des correspondances		51	40	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie	99,76	99,50%	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garanti sans avoir assuré adéquatement la correspondance promise aux clients	3	0

Date: 10.03.04

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2003



 Transports publics genevois

Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables				
	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible	Objectif du contrat de prestations	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible
Accessibilité, Fiabilité									
Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (pannes)	88	50	Moins de 0,1% des clients est touché par une perturbation de plus de 5' résultant d'une avarie technique d'un véhicule	99,90	99,95%	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule	4	0
Information à la clientèle									
Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (arrêts, correspondances)	66	70	85% des clients doivent être renseignés correctement	80,02	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée	5	0
Information sur les tarifs des titres de transport	Information sur le gamme des tarifs de transport et sur les prix	47	65	85% des clients doivent être renseignés correctement	94,30	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée	9	0
Information aux points d'arrêt	Information disponible et fiable aux arrêts TPG et Unireso	66	65	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	81,15	90%	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	3	0
Information à l'intérieur des véhicules et à l'intérieur des véhicules ET informations sur la destination et les arrêts principaux dans les véhicules	Identification de la ligne et de la destination à l'intérieur des véhicules ET informations sur la destination et les arrêts principaux dans les véhicules	73	75	85% des clients ont à disposition une information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules conforme à la qualité voulue par les TPG	89,76	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée alors que l'arrêt a été signalée depuis plus de 10 jours ou le système d'arrêt n'est pas volontairement dans le véhicule	2	0
Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Unireso	51	50	Moins de 1% des clients sont touchés par une annulation ou course due à une perturbation importante. Informations claires et précises sur le service de substitution éventuelle (notamment)	99,92	99,50%	Un point d'arrêt équipé, un client attend 3 minutes sans que le bus ne puisse être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé	3	0
Rapidité									
Temps moyen de déplacement	Rapacité du trajet, temps moyen de parcours	63	65	NON APPLICABLE	0,00	-	Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs de rapidité en particulier en zone urbaine dense	11	0
Propreté									
Netteté, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Unireso	45	35	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	78,77	80%	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	0	0
Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	48	45	85% des clients ont à disposition des véhicules propres à l'extérieur et à l'intérieur des conformément à la qualité voulue par les TPG	63,12	85%	Le client obtient de manière avérée ses vêtements en emportant les TPG	3	0

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2003

Date: 10.03.04



 Transports publics genevois

Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables				
	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible	Objectif du contrat de prestations	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible
Accueil									
Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)	61	85	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG	75.77	85%	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport et/ou l'attend plus de 10 min au point de vente	1	0
Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs	64	65	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG	92.28	90%	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client	2	0
Attitude des contrôleurs de titre de transport	Comportement des contrôleurs de billets dans les véhicules	56	60	80% des clients contrôlés en infraction pour oubli d'abonnement et dont l'identité a été renseignée ont été contrôlés par les TPG respectant la qualité voulue par les TPG	48.78	90%	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.	9	0
Confort									
Montée et descente du véhicule	Facilité d'accès aux véhicules (plancher bas, poussette) ET temps d'ouverture et de fermeture des portes	36	70	Le nombre de clients victimes d'une chute n'exécute pas 3 par semaine	0.62	1.5/semaine	Le fonctionnement des portes est durabilisé ou le conducteur ne s'arrête pas les consignes sur approche arrêt, montée client	21	0
Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Uniseo	37	50	Moins de 10% des clients ne disposent pas à l'arrêt des équipements de confort voulus	80.03	95% (arrêt)	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui, ...)	0	0
Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules	68	50	Moins de 2% des clients ne disposent des conditions de confort des véhicules voulues	68.08	99% (Vhc)	Un client se blesse ou tombe en prenant chaise à la montée-descente	1	0
Offre de base et capacité des véhicules	Capacité de places (assises et debout) dans les véhicules	48	55	A la période de pointe du soir, le client a sur tout les véhicules en circulation 25% un moyen d'utilisation n'exécute pas 2 personnes au m2	1.06	1.5	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place.	3	0
Environnement									
Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG	78	50	Dans l'offre totale de transport des TPG, la part des véhicules en circulation des véhicules électriques est de moins de 5%	0.33	0.34 (2)	Une arrivée, la part des véhicules électriques est de moins de 5%	0	0

**ORGANISATION DE LA
MESURE DE L'OFFRE
QUALITATIVE**



Structure de définition par critère

10 dimensions et 26 critères en adéquation avec la norme européenne

Mesure satisfaction client	Mesure de performance	Situations inacceptables
Enquêtes mensuelles	Mesure en temps réel Mesure "client mystère" Comptages voyageurs	Mesure par recensement des observations clientèles
Objectif d'amélioration Objectif cible	Objectif chiffré Seuil défini par le contrat de prestations Objectif cible	Objectif "0" Situations inacceptables



Mesure satisfaction client

- 26 critères sont repris pour mesurer la satisfaction sur les 41 recensés par l'enquête marketing
- 100 retours de questionnaires « satisfaction » par mois
- Score sur une échelle de -200 à +100 => échelle sensible
- Le client informe sur les lignes (3 max.) qui influencent son jugement
- Objectif : définir en fonction des critères et surtout mesure de l'amélioration de la satisfaction



Mesure satisfaction Échelle de mesure

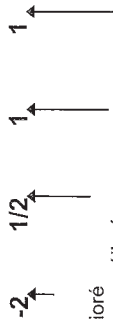
----- RAPPORT DE SATISFACTION DES CLIENTS TPG

Questions 0 à 32

nr	Question	nbr	-- %	- %	+ %	++ %	score	trim.	diff.	année
0	Prestations générales	84	3.5	34.5	60.7	1.1	72.1	65.1	7	66.9
14	Ponctualité des véhicules	115	6.9	25.2	60	7.8	66.6	61.2	5.4	58.4
15	Disponibilité places ass.	113	17.7	32.7	47.7	1.7	30.6	36.7	-6.1	42.8
16	Confort places assises	111	4.5	17.1	72.9	5.4	78	80.8	-2.8	77.8
17	Style de conduite	112	10.7	34.8	48.2	6.2	50.5	49.4	1.1	50.3
20	Confort aux arrêts	114	14.9	34.2	46.4	4.3	38.2	37.3	0.9	34.2
23	Sécurité dans véhicules	111	15.3	40.5	44.1	0	33.8	40.8	-7	41
24	Amabilité des conducteurs	115	7.8	28.7	51.3	12.1	62.2	62.9	-0.7	59.6
25	Attitude des contrôleurs	116	12	17.2	62.9	7.7	55.2	54.3	0.9	52.2
26	Prix et assortiment	107	17.7	38.3	40.1	3.7	27.6	23.2	4.4	19.7
27	Facilité d'achat du titre	111	9	15.3	73.8	1.8	65.3	63.6	1.7	60.9
31	Image TPG	106	4.7	17.9	68.8	8.4	76.9	77.2	-0.3	78
32	TPG à l'écoute clients	104	9.6	22.1	59.6	8.6	60.1	58	2.1	64.9
TOTAL QUESTIONS 0 à 32		121	10.4	26.8	57.9	4.7	55.3	55.5	-0.2	55.9

Prestations les plus importantes

Pondération conférant sensibilité de l'échelle



doit être amélioré
peut être amélioré
correspond à mon attente
dépasse mon attente



Mesures de performance « client mystère »

- Mesure par ligne selon un parcours client type
- Résultats pondérés par le nombre de clients aux arrêts / dans les véhicules
- Objectif : atteindre le niveau fixé dans le contrat de prestations



Mesures de performance « client mystère »

Résultat de la mesure

F1. Netteté et propreté extérieure du véhicule

Carrosserie	3	Nettoyé du jour	1	1	1	1	1	1	1	1		
		Traces de saleté										
		Nuit à reconnaissance ou tagg				1						1

Remarques

Vitres	3	Nettoyé du jour			1	1						
		Traces de saleté	1	1	1		1	1	1	1	1	1
		Nuit à reconnaissance ou tagg										

Remarques

Panneau publicitaire	2	Nettoyé du jour	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Traces de saleté										
		Nuit à reconnaissance ou tagg				1						1

Remarques

Face arrière	2	Nettoyé du jour	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Traces de saleté										
		Nuit à reconnaissance ou tagg							1	1		1

Remarques



Mesures de performance en temps réel

- Mesure par ligne des « événements » réseau par la régulation centralisée de trafic et service technique pour les distributeurs de titres de transport
- Résultats pondérés par le nombre de clients aux arrêts / dans les véhicules
- Objectif : atteindre le niveau fixé dans le contrat de prestations



Mesure des situations inacceptables

- Définition par critère d'une situation présentant un niveau plancher de qualité
- Définition des actions entreprises vis à vis des clients
- Mesure par ligne des observations clientèle relatant un niveau inacceptable de qualité
- Objectif : atteindre «0 situations inacceptables »



Mesure qualité = outil de management

- Toute la restitution des résultats est automatisée depuis fin 2003. Les résultats peuvent donc être consolidés selon la périodicité voulue
- Les résultats réseau sont communiqués trimestriellement au Conseil de direction
- Tous les résultats sont attribuables à une ligne ou un service
- Les résultats sont accessibles sous forme simple et disponibles pour l'ensemble du personnel

