

Date de dépôt: 28 avril 2006

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 2004**
- b) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2004**

Mesdames et
Messieurs les députés,

I. Introduction

Le présent rapport se réfère à la deuxième 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 des transports publics de +20 % sur ces quatre années. En conséquence, les TPG se sont engagés à renforcer graduellement l'offre de transport sur leur réseau de +20 % dans le cadre de ce contrat de prestations.

En 2004, les TPG ont parcouru 17,4 millions de kilomètres et l'offre (en places kilomètres) a augmenté de 10,6 % entre 2002 et 2004.

Suite au changement de version du logiciel de traitement des comptages des TPG, les statistiques de la fréquentation ont été affinées. Ces changements dans le traitement des statistiques sur la fréquentation empêchent toute comparaison des données entre l'année 2004 et les années antérieures (comme précisé dans le rapport de gestion 2004). Néanmoins, en redressant les statistiques des années 2002 et 2003 (selon le rapport sur la

réalisation de l'offre 2004), il est possible, de constater que les voyages*kilomètres ont progressé de 5,8 % par rapport à 2003 pour atteindre 273 millions en 2004 et les voyages (118 millions) de 5 % environ. L'analyse de ces données fait apparaître un allongement des distances parcourues, ce qui s'explique notamment par l'application du concept des axes, qui vise à réduire les transbordements. Une société externe a été mandatée pour vérifier la production de ces indicateurs. Celle-ci a validé ces statistiques.

Le réseau des TPG 2004 est issu des changements opérés en décembre 2003, dont les caractéristiques sont les suivantes :

- prolongement de la ligne de tramway 13, de Cornavin à la Place des Nations;
- prolongement de la ligne 6, des Eaux-Vives au parc relais P+ R Genève-Plage;
- prolongement de la ligne 20, de Malagnou au P+ R Sous-Moulin, puis jusqu'à Thônex-Vallard-Douane;
- suppression du dernier tronçon à voie unique du réseau tramways à Genève grâce au réaménagement du tronçon Av. de Bel-Air - Rue Peillonex;
- 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.

Les principales modifications issues des changements intervenus en décembre 2004 sont les suivantes :

- prolongement de la ligne de trolleybus 3 jusqu'au nouveau quartier du Pommier, au Grand-Saconnex;
- mise en service de l'extension de la ligne du tram 15 sur le tronçon Lancy-Pont-Rouge - Acacias - Cornavin - Nations.

Parallèlement, le programme de modernisation de la signalisation lumineuse a été poursuivi par l'office cantonal de la mobilité (OCM) - ex office des transports et de la circulation (OTC) - en vue d'optimiser les vitesses commerciales des TPG. Il convient de rappeler que les véhicules TPG à traction électrique répondent pleinement aux exigences environnementales et que les véhicules à traction thermique sont systématiquement équipés de filtre.

Deux adaptations tarifaires ont eu lieu durant l'année 2004, qui ont permis au canton de Genève de se rapprocher du tarif des transports publics au niveau national. En conséquence, les indemnités tarifaires que l'Etat devait verser aux opérateurs jusqu'au 12 décembre 2004, pour un montant de

12,5 millions de francs (part TPG 11,8 millions de francs), ont pu être supprimées.

La promotion d'Unireso, la communauté tarifaire regroupant les TPG, les Chemins de fer fédéraux (CFF) et les Mouettes genevoises, s'est poursuivie par le biais de campagnes de communication. Au printemps 2004, le numéro de téléphone unique « Info Mobilité Unireso » 0900 022 021 (1,19 F la minute) a été mis en service pour toute information concernant la mobilité à Genève. Les sites Internet www.tpg.ch et www.unireso.com donnent également toutes les informations utiles, dont notamment les horaires par ligne de bus ou la confection d'horaires personnalisés.

Enfin, Mme Stéphanie Fontugne a été nommée en décembre 2004 au poste de directrice générale en remplacement de M. Christophe Stucki, qui a pris la présidence du comité de gestion d'Unireso.

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 2004, neuvième année du nouveau mode de relations contractuelles entre l'Etat et l'entreprise. Pour rappel, le contrat pluriannuel est conclu entre le Conseil d'Etat et le Conseil d'administration des TPG et ratifié par le Grand Conseil sous la forme d'une loi à caractère budgétaire, qui fixe le montant des enveloppes allouées pour les exercices concernés.

II. Rapport annuel de gestion de l'entreprise et comptes des TPG pour l'exercice 2004

Cette deuxième année du troisième contrat de prestations s'est achevée avec un résultat net exceptionnel de +7 394 000 F, influencé notamment par la dissolution de la provision pour renouvellement du matériel de 5 900 000 F et par le versement d'un complément d'indemnité 2002-2003 par les CFF pour l'acceptation des abonnements ½ tarif de 2 800 000 F. Ce résultat est inférieur à celui planifié et qui figure dans le budget des TPG (+10 569 000 F), en raison des charges qui se sont révélées plus élevées que budgétées et du non-paiement de l'Etat de l'indemnité due à l'introduction d'une communauté tarifaire, car l'Etat considère qu'elle est intégrée dans l'enveloppe budgétaire. Le total des produits se monte à 266 405 000 F et celui des charges à 259 012 000 F. Près de 1 848 000 F doivent être restitués à l'Etat, selon l'article 24 du contrat de prestations des TPG. Le solde de cet excédent de recettes reste à disposition du Conseil d'administration des TPG, notamment en l'affectant à la réserve générale des TPG.

Le total des produits a été légèrement supérieur aux prévisions (+1 370 000 F) et supérieur de 21 200 000 F à l'exercice 2003. Cette croissance des produits provient en grande partie de l'augmentation tarifaire du 1^{er} janvier 2004, qui a provoqué une croissance des produits voyageurs de 13 400 000 F, et de la hausse des contributions de l'Etat (+2 500 000 F). Les subventions des communes et tiers ont baissé de 600 000 F par rapport à 2003.

Les charges d'exploitation réalisées se sont révélées supérieures à celles planifiées (+4 553 000 F).

La hausse des dépenses de +24 900 000 F s'explique principalement par l'augmentation de la masse salariale en raison d'une hausse des effectifs de l'ordre de 52 personnes et des prestations salariales (+9 400 000 F).

Le poste biens et services est aussi en nette augmentation par rapport à 2003 (+11 153 000 F), dont notamment une provision exceptionnelle de 1 800 000 F relative au basculement en régime de TVA avec récupération de l'impôt préalable (REDIP). Il faut aussi noter les charges très élevées du réseau de Proxibus (1 800 000 F).

Pour honorer ce contrat de prestations (pour l'acquisition de matériel roulant), le Grand Conseil a octroyé fin 2004 une garantie d'emprunt (loi 9324 du 29 octobre 2004) en faveur des TPG d'un montant maximal de 226 000 000 F, dont 190 000 000 F en vue de l'acquisition des investissements prévus dans le cadre du contrat de prestations et 36 000 000 F en vue de refinancer partiellement des emprunts de 100 000 000 F arrivant à échéance en décembre 2005. Grâce à cette garantie d'emprunt, les TPG, et par voie de conséquence l'Etat de Genève, réalisent une économie de 17 millions de francs sur la durée de l'emprunt. Il convient de noter que les moyens financiers inclus dans le contrat de prestations ne couvrent que les charges de fonctionnement, amortissement et intérêts passifs compris, mais pas la trésorerie nécessaire à l'acquisition de matériel roulant. Par conséquent, les comptes de résultats ont été complétés d'un tableau de flux de trésorerie.

Quant au taux de couverture par rapport aux charges (hors subventions), il s'établit à 44,4 % (41,2 % en 2003). En référence à la motion M 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 51,5 % pour l'année 2004 (2003: 54,5 %). 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 revenu (produits voyageurs, Confédération, communes, autres). Il faut noter que dès 2005, et selon la demande de l'OFT, les indemnités seront traitées comme des revenus propres tels que les produits voyageurs.

Les investissements réalisés par les TPG étaient budgétés dans le contrat de prestations à 65 338 154 F pour 2004, mais ce sont effectivement 108 706 775 F (TTC) qui ont été engagés en 2004. Ce montant comprend le report d'investissements du plan financier quadriennal 1999-2002 de 55 000 000 F (hors TVA). La majeure partie de ces investissements concerne l'acquisition du matériel roulant, pour l'exploitation du réseau. Il s'agit précisément de 7 trams, 1 mégabus (autobus à double articulation) et 4 minibus. Ces véhicules ont été effectivement mis en service sur le réseau durant l'année 2004.

Il convient aussi de noter que la subvention spéciale de 10 000 000 F pour 2004, attribuée au renouvellement du matériel roulant (selon la loi 8841 sur la ratification du contrat de prestations des TPG), a été utilisée pour financer le renouvellement de trolleybus. Concrètement, durant l'année 2004, les TPG ont investi 18 millions pour le renouvellement des trolleybus. Il faut préciser que le plan des investissements est globalement suivi pour 2004 par les TPG. Durant la période du contrat de prestations, les TPG auront procédé à la totalité des investissements planifiés dans le plan financier pluriannuel.

Le volume de prestations sous-traitées a été inférieur aux seuils admis dans la loi sur les TPG. En effet, 8,67 % des charges totales ont été réalisées par des tiers, alors que le seuil légal est de 10 %. En faisant abstraction des lignes transfrontalières et provisoires, le taux de sous-traitance atteint est de 3,8 %, alors que le seuil légal est de 4 %.

Le Conseil d'administration des TPG a adopté le 4 avril 2005 le bilan au 31 décembre 2004 ainsi que les comptes et le rapport sur la réalisation de l'offre 2004. Les TPG ont remis leur rapport de gestion sur l'exercice 2004 en octobre 2005 à l'Etat. 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 (ICF) de l'Etat.

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 cantonal de la mobilité (OCM) 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. Par la suite, cette même méthode a encore été affinée, notamment sur demande de l'ICF, en définissant des valeurs cibles pour tous les indicateurs et en introduisant une pondération. Ainsi, la méthode en vigueur pour les exercices 2004 à 2006 est décrite ci-après. Le poids total étant de 100%, la règle du 80/20 est appliquée : si un total pondéré de 80%, plus ou moins 5%, est atteint, le contrat de prestations des TPG pour l'année considérée est atteint. Le poids attribué à chaque indicateur est acquis si la cible annuelle est atteinte.

L'OCM a donc analysé les indicateurs pour en valider les sources et modes de calculs. 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 relever que cette méthode définie par l'OCM comprend

davantage d'indicateurs que ceux prévus par le contrat de prestations, dans son annexe n° 1.

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 2004, daté du 21 novembre 2005, l'ICF a confirmé l'atteinte du contrat de prestations des TPG pour l'exercice 2004. Quelques recommandations ont été formulées par l'ICF dans son rapport. Celles-ci ne mettent pas en cause l'atteinte du contrat de prestations pour 2004, mais impliquent que les TPG procèdent à quelques ajustements.

En date du 26 avril 2006, le Conseil d'Etat a donné son approbation au bilan du 31 décembre 2004 présenté par les TPG, aux comptes et au rapport de gestion de l'entreprise pour l'exercice 2004, conformément à l'article 37 de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975 (H 1 55). Le rapport de gestion de l'entreprise, transmis conjointement au Grand Conseil, donne tous renseignements utiles à ce propos. Les éléments récapitulatifs principaux sont directement annexés au présent rapport.

III. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2004

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 4 avril 2005 ce document, qui est présenté sous forme séparée du rapport de gestion et qui est annexé à ce rapport.

Le Conseil d'Etat a également donné son approbation, le 26 avril 2006, au rapport des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2004, 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 la totalité des indicateurs pondérés atteigne 80%, plus ou moins 5%, comme expliqué dans le chapitre précédent.

Durant cette année 2004, la mesure des indicateurs qualitatifs a été nettement affinée, puisque des cibles annuelles ont été décidées pour tous ces indicateurs. L'analyse des résultats concernant les indicateurs démontre que certaines cibles n'ont pas été atteintes. Même si 25 % des objectifs n'ont pas été obtenus pour les indicateurs de qualité voulus par les clients et de qualité visés par les TPG, la pondération de tous les indicateurs démontre que globalement le contrat est atteint, selon la méthode décrite ci-avant.

Pour les indicateurs quantitatifs, l'offre de service a été renforcée de +10,6 % par rapport à 2002, ce qui est conforme aux objectifs.

Il convient de relever que les TPG ont accompli des développements de services, qui n'étaient pas prévus dans le contrat de prestations, tels que les Proxibus, le réseau nocturne et l'extension du réseau Noctambus.

IV. 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 2004 correspond à la deuxième 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 2004 et qui ont été approuvés par le Conseil d'Etat présentent un intérêt certain pour la poursuite du processus visant à une augmentation de 20 % de l'offre de transports publics à Genève d'ici à 2006, objectif qui sera très vraisemblablement atteint, voire dépassé.

Le Conseil d'Etat tient à relever l'intérêt pour l'Etat à poursuivre dans le sens d'un développement de l'offre en transports collectifs, alors que le Plan directeur des transports publics et le contrat de prestations TPG 2007-2010 sont en cours d'élaboration. 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 2004. 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 :
Pierre-François Unger

Annexes :

1. Chiffres clés - Exercice 2004 des TPG
2. Rapport sur la réalisation de l'offre - Exercice 2004 des TPG

TPG CLOTURE 2004

CONSEIL D'ADMINISTRATION

DU 4 AVRIL 2005



COMPTES DE RESULTATS 2004

DESIGNATION en milliers CHF	BUDGET		RÉEL		RÉEL		ÉCARTS RÉEL 2004		Vs Réel 2003	
	31.12.2004		31.12.2004		31.12.2003		Vs budget 2004		CHF	
							CHF	%	CHF	%
PRODUITS :										
Produits voyageurs	98'265	103'956	90'528	90'528	5'691	6%	13'428	15%		
Contributions	156'581	151'393	148'927	148'927	-5'188	-3%	2'466	2%		
Autres produits	8'517	9'050	9'150	9'150	532	6%	-100	-1%		
TVA forfaitaire	-4'871	-5'730	-4'488	-4'488	-859	18%	-1'242	28%		
Produits financiers	736	1'932	1'146	1'146	1'196	163%	787	69%		
Produits exceptionnels	5'800	5'806			6	0%	5'806	NS		
Total des produits	265'028	266'405	245'262	245'262	1'377	1%	21'143	9%		
CHARGES :										
Personnel	162'469	162'737	153'333	153'333	268	0%	9'403	6%		
Biens, services	64'225	65'197	54'044	54'044	972	2%	11'154	21%		
Amortissements	19'091	18'996	19'201	19'201	-95	0%	-204	-1%		
Autres charges	8'673	10'241	7'400	7'400	1'568	18%	2'841	38%		
Charges exceptionnelles										
Total des charges	254'459	259'012	233'977	233'977	4'553	2%	25'034	11%		
RÉSULTAT NET (+ EXCÉDENT)	10'569	7'394	11'285	11'285	-3'176	-30%	-3'891	-34%		



PRODUITS DU TRANSPORT ENCAISSES EVOLUTION 2003 - 2004

Produits encaissés - part TPG

en milliers CHF	Budget au 31 12 2004	Réal		Écart vs budget	Écart vs 2003	Écart	
		au 31 12 2004	au 31 12 2003			vs budget	vs 2003
Billets	42'071	40'974	36'699	-1'097	4'274	-2.6%	11.6%
dont cartes journalières	10'868	7'133	9'246	-3'736	-2'113	-34.4%	-22.9%
Abonnements annuels	20'033	24'300	20'404	4'267	3'895	21.3%	19.1%
Abonnements mensuels	31'055	31'055	29'426	0	1'629	0.0%	5.5%
Autres produits communautaires	3'881	8'648	3'372	4'767	5'276	122.8%	156.5%
Bonus et Rabais divers	-6'964	-7'379	-6'190	-414	-1'189	5.9%	19.2%
Sous total prod. communautaires	90'076	97'598	83'712	7'522	13'886	8.4%	16.6%
Autres prod. non communautaires	5'887	5'551	6'082	-336	-531	-5.7%	-8.7%
TOTAL	95'963	103'149	89'794	7'186	13'355	7.5%	14.9%



DECOMPOSITION DES PRODUITS DU TRANSPORT ENCAISSES

	Budget au 31 12 2004	Réel au 31 12 2004	Réel au 31 12 2003
Billets dont cartes journalières	43.8% 11.3%	39.7% 6.9%	40.9% 10.3%
Abonnements annuels	20.9%	23.6%	22.7%
Abonnements mensuels	32.4%	30.1%	32.8%
Autres produits communautaires	4.0%	8.4%	3.8%
Bonus et Rabais divers	-7.3%	-7.2%	-6.9%
Sous total prod. communautaires	93.9%	94.6%	93.2%
Autres prod. non communautaires	6.1%	5.4%	6.8%
TOTAL	100.0%	100.0%	100.0%



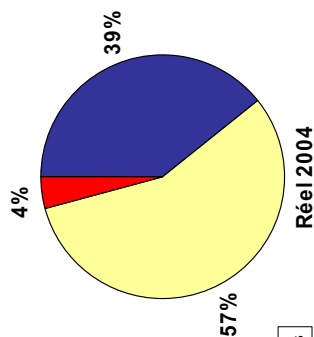
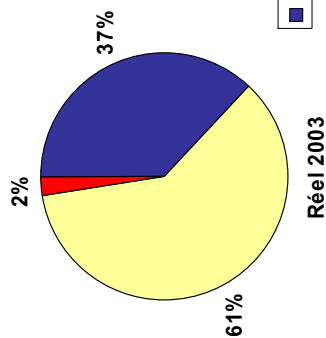
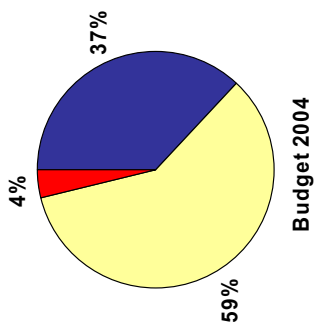
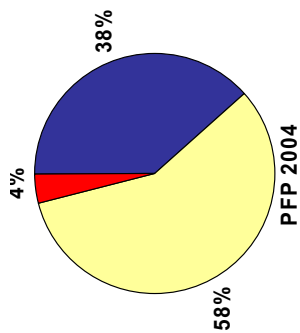
PRODUITS DU TRANSPORT COMPTABILISES EVOLUTION 2003 - 2004

Produits comptabilisés - part TPG

en milliers CHF	Budget au 31 12 2004	Réal au 31 12 2004	Réal au 31 12 2003	Écart	
				vs budget	vs Réel 03
Billets dont cartes journalières	42'071 10'868	40'974 7'133	36'699 9'246	-1'097 -3'736	4'274 -2'113
Abonnements annuels	19'282	22'451	18'336	3'168	4'115
Abonnements mensuels	30'996	31'230	29'213	234	2'018
Autres produits communautaires	3'881	8'344	3'372	4'463	4'972
Bonus et Rabais divers	-6'952	-7'260	-5'645	-309	-1'616
Sous-total prod. communautaires	89'278	95'738	81'975	6'460	13'763
Autres produits non communautaires	5'886	5'541	6'084	-345	-543
TOTAL	95'165	101'280	88'059	6'115	13'220



REPARTITION DES PRODUITS EN %



■ Produits voyageurs ■ Contributions ■ Divers



RECAPITULATIF DES BIENS ET SERVICES 2003 - 2004

DÉSIGNATION en milliers CHF TVA INCLUSE	BUDGET Au 31.12.2004	RÉEL Au 31.12.2004	RÉEL Au 31.12.2003	Écart			
				vs Budget CHF	vs Réel 03 CHF	%	%
Honoraires, jetons et cotisations	2'691	2'858	1'971	167	888	6%	45%
Impôts et taxes	71	119	91	48	29	67%	32%
Frais administratifs	5'392	4'230	4'130	-1'162	100	-22%	2%
Frais commercialisation & communication	5'000	4'750	3'943	-250	806	-5%	20%
Assurances et indemnités	1'157	945	1'022	-212	-77	-18%	-8%
Sous-traitance de transport	19'491	19'471	15'741	-20	3'729	0%	24%
Frais de véhicules	22'253	21'710	19'471	-544	2'238	-2%	11%
Frais des installations	4'820	4'964	4'765	144	199	3%	4%
Outillage et Machines	550	569	479	19	91	4%	19%
Frais non activables / Travaux à refacturer	2'800	2'372	2'431	-428	-59	-15%	-2%
Autres charges d'exploitation		3'210		3'210	3'210		
TOTAL	<u>64'225</u>	<u>65'197</u>	<u>54'044</u>	<u>972</u>	<u>11'154</u>	<u>2%</u>	<u>21%</u>

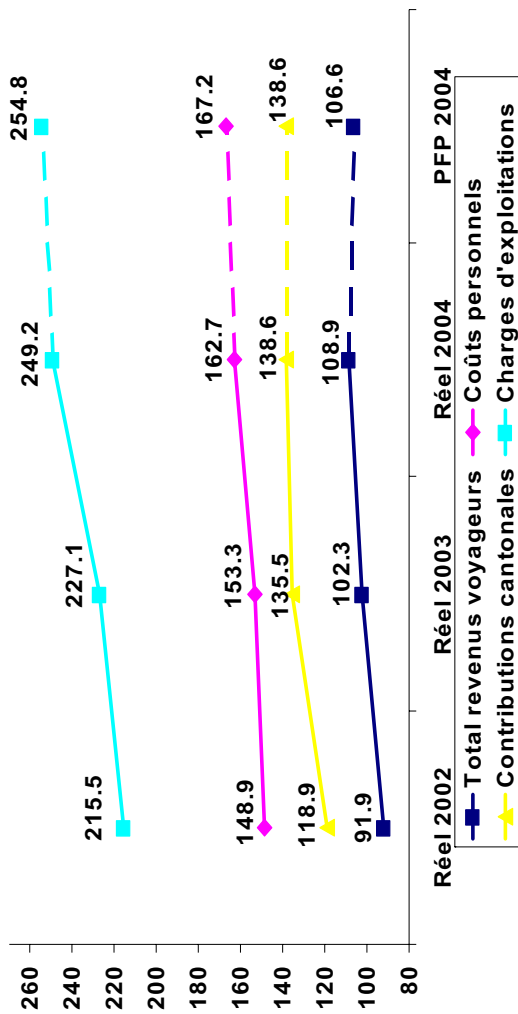


RECAPITULATIF DES CHARGES 2003 - 2004

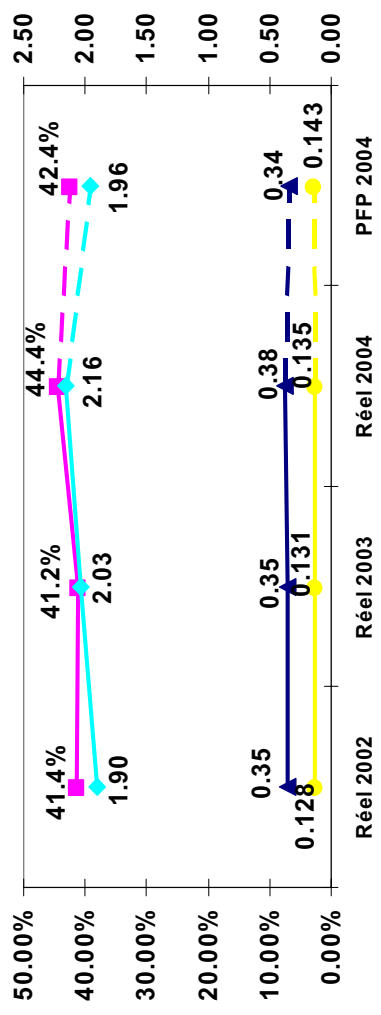
DESIGNATION en milliers CHF TVA INCLUSE	PRÉVISION 2004	BUDGET 31.12.2004	RÉEL 31.12.2004	RÉEL 31.12.2003	ÉCARTS RÉEL 2004		PFP TVA incluse 2004
					Vs budget 2004 CHF	Vs Réel 2003 CHF	
CHARGES :							
Personnel	162'966	162'469	162'737	153'333	268	9'403	167'201
Biens, services dont :	68'452	64'225	65'197	54'044	972	11'154	63'163
- Frais de commercialisation & communication	5'580	5'000	4'750	3'943	-250	806	2'923
- Sous-traitance de transport	17'462	19'491	19'471	15'741	-20	3'729	17'700
- Frais de véhicules	21'987	22'253	21'710	19'471	-544	2'238	24'275
- Travaux à facturer	2'273	2'800	2'372	2'431	-428	-59	3'000
Amortissements & Dotations aux provisions	18'020	19'091	23'204	19'811	4'113	3'394	24'533
Charges financières	7'213	8'673	7'874	6'790	-800	1'083	7'808
Total des charges	256'651	254'459	259'012	233'978	4'553	25'034	262'705



EVOLUTION DES PRODUITS ET CHARGES 2002 - 2004



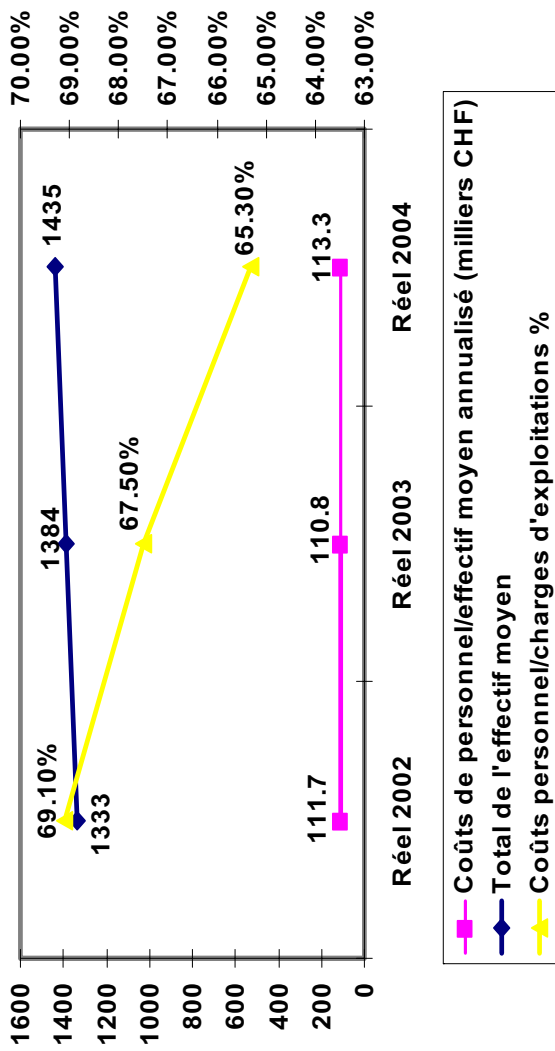
EVOLUTION DE L'EFFICACITE 2002 - 2004



- Taux de couverture global
- Revenus voyageurs/voyage kilomètre
- Charges d'exploitations/places offertes
- Charges d'exploitation/voyages



EVOLUTION DES FRAIS DE PERSONNEL 2002 - 2004



INVESTISSEMENTS

TVA comprise

INVESTISSEMENTS	Enveloppe Disponible		TRESORERIE		MISE EN SERVICE		AMORTISSEMENTS	
	PFP 2004	Réel 2004	PFP 2004	Réel 2004	Total 2004	Total 2004	Total 2004	Total 2004
IMMOBILISATIONS CORPORELLES								
1 : TERRAINS ET BATIMENTS	560'000	1'175'407	560'000	1'175'407	197'520	0	7'505	-
Total 1.1 Terrains	-	-	-	-	0	0	-	-
Total 1.2 Structures	560'000	1'175'407	560'000	1'175'407	197'520	0	7'505	0,000
Total 1.3 Edificiments	3'735'000	15'968'852	3'535'000	15'968'852	1'398'689	0	90'168	0,000
2 : INSTALLATIONS ET MACHINES								
Total 2.1 Installations et machines Eclair	844'000	966'969	844'000	966'969	364'626	0	44'338	0,000
Total 2.2 Installations et machines Jonction	75'000	92'392	75'000	92'392	0	0	0	0,000
Total 2.3 Installations et machines agencés et réseaux de vente	140'000	5'291	140'000	5'291	867'241	0	39'735	0,000
Total 2.4 Installations et équipements réseau	141'600	532'200	111'600	532'200	169'822	0	6'094	0,000
3 : VEHICULES DE LIGNE								
Total 3.1 Trameways	62'573'593	52'734'873	28'624'455	96'103'484	42'651'960	0	683'893	0,000
Total 3.2 Trolleybus	80'990'000	42'927'074	122'54'100	18'016'526	3'184'574	0	198'389	0,000
Total 3.3 Autobus	-	2'635'563	200'000	2'845'492	14'75'651	0	2'000	0,000
Total 3.4 Autobus articulés	-	2'960'325	3'188'076	444'273	8'507'689	0	446'110	0,000
Total 3.5 Minibus	-	-	-	-	458'043	0	1'065'000	0,000
Total 3.6 Equipement tous véhicules	1'583'593	1'321'149	2'766'079	132'1419	244'404	0	26'148	0,000
4 : VEHICULES DE SERVICE ET ENGINES								
Total 4.1 Vehicules de service	200'000	253'665	200'000	253'665	2'148'000	0	0	0,000
Total 4.2 Véhicules de bureau	78'000	51'436	78'000	51'436	136'972	0	15'269	0,000
Total 4.3 Véhicules de bureau	78'000	51'436	78'000	51'436	136'972	0	15'269	0,000
5 : MOBILIER, MACHINES DE BUREAU								
Total 5.1 Mobilier et machines de bureau	871'179	898'2518	2'395'429	8'962'518	1'298'176	0	217'131	0,000
Total 5.2 Matériel informatique et télécommunications	3'176'500	1'295'893	5'525'750	1'295'893	423'986	0	2'183'000	0,000
Total 5.3 Matériel de transport	0	843'0972	0	843'0972	0	0	0	0,000
Total 5.4 Autres systèmes d'information, bureautique et réseau	494'679	426'653	494'679	426'653	868'191	0	195'301	0,000
IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN LEASING								
7 : VEHICULES								
Total 7.1 - Autobus articulés	465'731	518'403	1'230'730	518'403	1'468'723	0	344'860	0,000
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES								
8 : SYSTEME D'INFORMATION ET TELECOMMUNICATIONS								
Total 8.1 Gestion	230'000	153'281	230'000	153'281	298'743	0	23'007	0,000
Total 8.2 Mollers du transport	96'000	173'833	86'1000	173'833	1'169'980	0	321'853	0,000
Total 8.3 Autres systèmes d'information, bureautique et réseau	139'730	185'200	139'730	185'200	0	0	0	0,000
9 : DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVETS								
Total 9.1 Licences et brevets	-	6'089	-	6'089	0	0	0	0,000
IMMOBILISATIONS FINANCIERES								
10 : PARTICIPATIONS FINANCIERES								
Total 10.1 Participations au capital /d'autres entreprises	450'000	25'000	450'000	25'000	0	0	0	0,000
Total 10.2 Autres Participations	-	-	-	-	0	0	0	0,000
Total 10.3 Placements à long terme	450'000	25'000	450'000	25'000	0	0	0	0,000
TOTAL	68'933'503	65'338'154	37'073'614	108'706'775	47'396'444	0	1'384'974	0,000

BILAN ACTIF

ACTIFS	Comptes 2004	Comptes 2003
I. Immobilisations	233'192'871	157'044'946
Immobilisations corporelles, nettes	125'245'282	96'344'943
Immobilisations en leasing, nettes	26'693'425	31'808'296
Immobilisations en leasing suédois, nettes	31'629'262	0
Immobilisations incorporelles, nettes	1'477'203	1'645'335
Participation au capital d'autres entreprises, valeur nette	1'158'307	954'307
Avances sur achats d'immobilisation	46'989'392	26'292'066
II. Autres actifs à long terme	1'454'966	2'483'857
Leasing, intérêts à payer	1'454'966	2'483'857
III. Actifs circulants	30'086'575	55'711'782
Actifs disponibles	10'635'839	35'779'281
Actifs réalisables	12'902'300	16'025'072
Débiteurs		
./. Provisions sur pertes sur débiteurs	10'424'248	13'260'912
TPG France : c/c	472'846	627'678
TPG Publicité S.A. : c/c	430'256	469'420
Collectivités publiques : indemnité (à facturer)	1'345'950	1'438'061
Parking Comavin : créance chirographaire	229'000	229'000
Stocks	8'875'886	7'998'199
Autres postes de l'actif	6'548'436	3'907'429
TOTAL	264'734'411	215'240'584

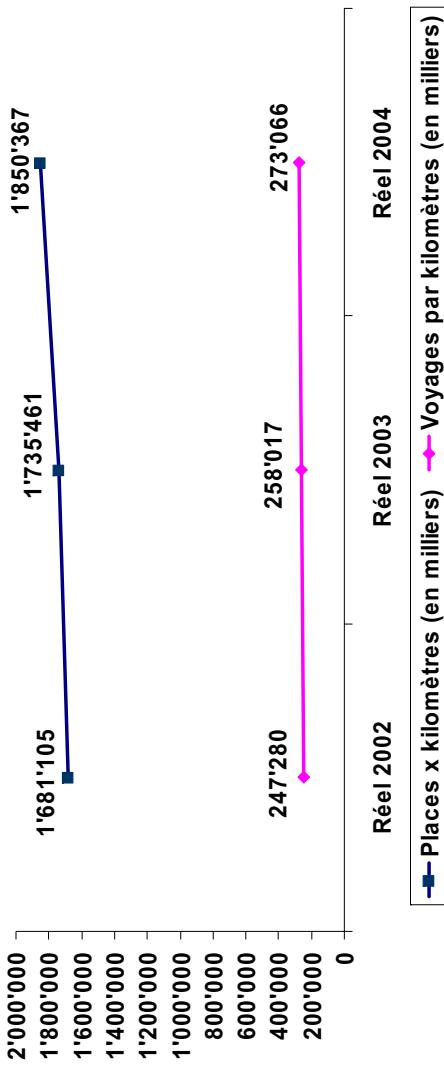


BILAN PASSIF

PASSIFS	Comptes 2004	Comptes 2003
I. Fonds propre	38'171'039	33'149'918
État de Genève : capital de dotation	20'000'000	20'000'000
Fonds de réserve	10'777'401	13'149'918
Résultat de l'exercice	7'393'638	
II. Capital étranger	235'439'258	192'461'382
Engagements à long terme	100'000'000	100'000'000
Engagements à court terme	64'099'787	22'127'234
Fournisseurs	23'732'052	13'728'063
Autres dettes à court terme	263'558	2'248'400
Etat de Genève	3'821'163	2'821'163
Administration fédérale des contributions	1'762'973	1'179'300
Fondation de prévoyance en faveur du personnel des TPG : c/c	2'122'048	2'150'308
Banques	32'397'993	0
Engagements leasing	23'240'920	29'210'849
Passifs transitoires	40'688'660	40'267'298
Produits reçus d'avance	1'101'395	186'000
Intérêts courus sur les emprunts bancaires	1048'313	1743'063
Avances sur travaux d'infrastructure	4'890'812	3'479'954
Etat Fonds d'équipement communal à attribuer	660'934	3'000'000
Cart@bonus en circulation	5'020'344	4'355'343
Autres passifs transitoires	7'941'829	8'108'424
Commandes (engagement fournisseurs)	3'639'574	4'878'651
Titres de transport encaissés d'avance	10'418'353	8'542'008
Engagement leasing, part à court terme	5'967'105	5'973'855
Provision pour risques	7'409'892	856'002
TOTAL	273'610'298	225'611'300



EVOLUTION DES PLACES ET VOYAGES x KM 2002 - 2004



CONTRAT DE PRESTATIONS 2003-2006**Rapport sur la réalisation de l'offre 2004**

SYNTHESE	1
I. REALISATION DE L'OFFRE AVEC :	
A/ Offre quantitative	2-11
B/ Offre qualitative	12-13
C/ Sous-traitance	14
D/ Taux de couverture	15
E/ Pondération des indicateurs	15
II. SUIVI DES BUDGETS D'INVESTISSEMENTS	16
III. ACTIVITES D'INGENIERIE - INFRASTRUCTURE	17
IV. COMPTE DE RESULTATS SIMPLIFIE	18

- Annexes : - Rapport de Synthèse
 - Rapport annuel des indicateurs qualitatifs

SYNTHESE

La deuxième année du contrat de prestations des TPG s'achève sur un résultat net positif de + 7.4 MF et une offre réalisée de + 10,6 % par rapport à 2002.

L'objectif annuel d'augmentation de l'offre de 5 % est atteint. Les indicateurs qualitatifs confirment la réaction positive de notre clientèle aux efforts d'amélioration et de communication qui ont été entrepris. Les impératifs légaux et de rentabilité ont été respectés.

Bien qu'il y ait eu de nombreux changements par rapport aux hypothèses retenues dans la construction du PFP ou du budget 2004, l'année se termine sur un résultat positif et les taux de couverture demandés par nos autorités de tutelle sont dépassés. En effet, le taux de couverture hors contributions cantonales atteint 51.6% alors que l'objectif demandé dans la motion cantonale est de 50%.

Le budget 2004 prévoyait un résultat de + 10.6 MF et le PFP 2004, + 1.3 MF.

2004 a été une année riche en événements pour l'entreprise, parmi lesquels on peut citer - entre autres - :

- La réalisation de l'étape du 13.12.2003, avec l'ouverture du tronçon tram de Cornavin à Nations,
- L'adaptation tarifaire au 1^{er} janvier 2004 (la première depuis 1996),
- La livraison des neuf premiers trams Cityrunners de Bombardier,
- Celle du premier trolleybus de Hess,
- La fin des travaux de transformation du centre de maintenance du Bachet de Pesay,
- La mise en place du service Proxibus pour développer l'offre régionale et,
- La négociation du Swedish Lease (contrat de financement des 21 nouveaux trams Cityrunner).

L'année 2004 s'est terminée avec une nouvelle étape en décembre, qui comprend notamment l'ouverture d'un nouveau tronçon tram et un changement tarifaire majeur à la même date, sans oublier, un basculement dans un nouveau système de TVA applicable au 01.01.2005.

Tous ces événements ont nécessité une coordination et des efforts particuliers de tous les domaines d'expertise de l'entreprise, qui se sont traduits dans les chiffres, par rapport à 2003, comme suit :

- Une augmentation du revenu voyageur de + 14.8%, soit + 13.4MF,
- Une relative stabilité des subventions à + 1.7%, soit + 2.4 MF et,
- Une augmentation des charges d'exploitation de + 10.65%, soit + 24.9 MF.

Les taux de couverture reflètent cette amélioration de la productivité de l'entreprise et se situent à 44.4% pour le taux de couverture global (vs. 41.2% en 2003) et 51.6% pour le taux de couverture hors contributions cantonales (vs. 49.6% en 2003), tous deux nettement supérieurs aux prévisions du PFP.

Il faut noter que ce résultat net comprend un produit comptable de + 5.9 MF, lié à l'extourne d'une ancienne provision pour renouvellement du matériel, que les autorités de tutelle demandaient d'annuler dans nos comptes depuis 2003.

En trésorerie, l'entreprise a pu déboursier plus de 77 MF pour le financement de ses investissements, sans faire appel à des capitaux externes additionnels. La subvention de 10 MF prévue au texte de ratification du contrat de prestations a été utilisée en totalité pour le financement des acomptes sur les 48 trolleybus Hess commandés, dont le premier a été livré en décembre 2004. L'opération du Swedish Lease a dégagé une capacité financière de + 1 MF, en proportion avec la livraison des nouveaux trams en 2004. Lorsque tous les trams seront livrés, le produit financier total devrait s'élever à + 2.2 MF, net des frais relatifs à l'opération. La capacité d'auto-financement ne permettra malheureusement pas de faire face aux futurs besoins de financement de l'entreprise, qui devra procéder au paiement de 37% des investissements prévus au PFP 2003-2006 sur l'année 2005.

A mi-chemin du contrat de prestations 2003-2006, il est d'ores et déjà possible de dire que l'objectif 2006 sera atteint.

I. REALISATION DE L'OFFRE

A/ OFFRE QUANTITATIVE 2004

1. INTRODUCTION

Le contrat de prestations 2003-2006 décrit les liens contractuels qui unissent notre entreprise avec la République du Canton de Genève.

Ce contrat prévoit l'annonce d'indicateurs quantitatifs relatifs aux mesures suivantes :

- ✓ Comptage voyageurs
- ✓ Offre (Places*Kilomètres Planifiés (PKP) et Places*Kilomètres Réalisés (PKR))
- ✓ Fréquentation (Voyages*Kilomètres (VKM))
- ✓ Ponctualité
- ✓ Vitesse commerciale (VC)
- ✓ Taux de fraude
- ✓ Intervalles de passage des véhicules.

2. PRODUCTION DES INDICATEURS

Durant l'exercice sous revue, nous avons terminé la construction du Datawarehouse (DWH). Le DWH est le récipient permettant le cumul et l'agencement des données nécessaires à l'élaboration des indicateurs des points 4. 5. 6. et 8. ci-après.

Cet outil produit des données statistiques fiables et est un véritable outil de management devant être continuellement amélioré. D'ailleurs certaines améliorations sont déjà en cours afin de progresser dans la vitesse de production des données. Nous allons également améliorer la fiabilité des données statistiques par l'augmentation des appareils de comptages embarqués dans nos véhicules.

Les modes de calcul pour l'élaboration de ces indicateurs ont été déterminés par notre bureau statistique et soumis à validation à la société Innovatica SA, mandatée par l'OTC à cette fin. Les indicateurs ci-dessous ont été validés par la société précitée :

- PKP (Places Kilomètres Planifiées)
- PKR (Places Kilomètres Réalisées)
- VKM (Voyages*Kilomètres)
- VC (Vitesses commerciales).

Le traitement statistique via le DWH a été validé par la société Innovatica SA pour les indicateurs PKP et VC. En revanche, le traitement statistique via le DWH des données liées à la fréquentation doit encore être validé par Innovatica SA durant le 1^{er} trimestre 2005. Le traitement des PKR est effectué actuellement manuellement et sera partiellement automatisé durant l'exercice 2006.

3. AUGMENTATION DE L'OFFRE : PLACES* KILOMETRES

La réalisation de l'offre est à ce jour un succès, en regard du contrat de prestations. La réalisation de l'offre est conforme à la cible de 20% sur la période 2003-2006. Les Places Kilomètres Réalisés (PKR) sont même supérieurs à ce qui avait été planifié. L'augmentation de l'offre réalisée est de 10.6% en regard avec l'offre 2002.

PKR	PKR 2004	PKR 2003	PKR 2002	Variations relatives des PKR	
	Cumul 2004	Cumul 2003	Cumul 2002	Cumul 04.03	Cumul 04.02
Catégories de lignes					
Lignes principales Tramways:	408'764'908	375'390'762	375'406'405	8.9%	8.9%
Lignes principales Trolley :	404'957'906	389'878'721	392'294'210	3.9%	3.2%
Lignes principales Autobus:	708'372'266	649'654'460	617'392'020	9.0%	14.7%
Lignes secondaires Autobus:	88'074'246	86'765'605	83'337'865	1.5%	5.7%
Lignes régionales Autobus:	234'539'472	211'296'051	199'409'760	11.0%	17.6%
Lignes Scolaires:	5'658'384	6'497'200	5'266'780	-12.9%	7.4%
TOTAL	1'850'367'182	1'719'482'799	1'673'107'040	7.6%	10.6%

La hausse des PKR est frappante sur les lignes de tram par l'extension de l'offre de la ligne 13 de Cornavin à Nations et de la venue de la nouvelle ligne 15 les dernières semaines de 2004.

Les lignes autobus participent aussi à cette hausse par la création de la ligne 28, l'amélioration de la desserte de la ZIPL0 par la ligne 4 et le renfort de la ligne D. On peut noter enfin que la ligne E s'est vue progressivement équipée de bus à double articulations au cours de l'année 2004.

	PKR 2004	PKP 2004	Variations
Catégories de lignes	Cumul 2004	Cumul 2004	2004
Lignes principales Tramways:	408'764'908	410'055'630	-0.3%
Lignes principales Trolley :	404'957'906	406'834'142	-0.5%
Lignes principales Autobus:	708'372'266	696'936'330	1.6%
Lignes secondaires Autobus:	88'074'246	93'670'727	-6.0%
Lignes régionales Autobus:	234'539'472	232'257'896	1.0%
Lignes Scolaires:	5'658'384	5'927'308	-4.5%
TOTAL	1'850'367'182	1'845'682'034	0.3%

Nous pouvons constater que l'offre réalisée a rattrapé le retard sur l'objectif qui avait été enregistré durant l'exercice 2003. L'écart entre les PKP et les PKR représente un surplus de réalisation de 4'685'148 places*kilomètres soit un boni de 0.3% sur la planification (PKP).

Les variations importantes + ou - 1% entre les PKR et les PKP par catégorie de ligne en 2004 s'expliquent de la manière suivante :

Catégories de lignes	Variation (*) PKP-PKR	Commentaires
Lignes principales autobus	+ 1.6 %	+ Le bon de réalisation de l'offre sur cette catégorie s'explique par le manque d'autobus (AB). Ces véhicules ont été remplacés par des autobus articulés (ABA) augmentant le nombre de places à disposition, principalement sur les lignes 14 et 18.
Lignes secondaires autobus	- 6 %	- Un minibus a dû être mis en production à la place d'un autobus (AB). Ce changement a eu lieu durant toute l'année 2004 (ligne 51). - Lors de la planification de l'horaire, un véhicule a été introduit pour la période de lundi à vendredi, alors que ce véhicule devait être inscrit pour le samedi (ligne 31). + Ayant constaté une augmentation importante des voyageurs à l'arrêt « Ecole de Médecine », deux autobus articulés (ABA) ont été rajoutés sur le réseau, durant une période de 3,5 semaines.
Lignes scolaires	- 4.5 %	- Durant le 1 ^{er} et le 2 ^{ème} trimestre 2004, les PKP des lignes 96, D8, DV et DZ ont été intégrées dans les PKP du DWH selon le mode de calcul validé. En revanche, elles ont été intégrées dans les lignes régionales sous-traitées dans les PKR, pendant la même période. A partir du 3 ^{ème} trimestre 2004, cette situation a été harmonisée.

(*) variation en % entre l'offre réalisée en fin d'étape et l'offre planifiée en début d'étape et ceci par catégories de lignes.

4. COMPTAGES VOYAGEURS

A la lueur des chiffres présentés ci-dessous, nous constatons en 2004 une augmentation de voyages de 6% par rapport à 2003 soit 6'048'093 passagers de plus. Cette augmentation du nombre de voyageurs transportés est très réjouissante et montre que l'augmentation de l'offre est suivie par le consommateur, durant cet exercice, à plus de 72%.

Indicateur Voyageurs (comptages)

Voyageurs	2004				
	I 04	II 04	III 04	IV 04	Cumul 2004
Lignes principales Tramways:	8'109'232	7'824'689	7'526'196	8'967'370	32'427'488
Lignes principales Trolley :	6'637'356	6'070'426	5'987'765	6'770'187	25'465'733
Lignes principales Autobus:	11'626'223	11'572'750	11'201'231	12'154'037	46'554'242
Lignes secondaires Autobus:	960'090	868'297	827'071	1'013'313	3'668'771
Lignes régionales Autobus:	1'750'323	1'676'144	1'638'702	1'852'908	6'917'477
Lignes Scolaires:	148'229	126'364	65'143	147'990	487'726
TOTAL	29'231'452	28'138'671	27'246'109	30'905'205	115'521'438

Evolution des comptages par rapport à 2003 et à 2002

Catégories de lignes	CP 2004	CP 2003	CP 2002	Variations relatives des CP	
	Cumul 2004	Cumul 2003	Cumul 2002	Cumul 04-03	Cumul 04-02
Lignes principales Tramways:	32'427'488	27'025'687	28'171'613	20%	15%
Lignes principales Trolley :	25'465'733	25'931'274	29'007'613	-2%	-12%
Lignes principales Autobus:	46'554'242	46'570'738	45'231'357	0%	3%
Lignes secondaires Autobus:	3'668'771	3'438'163	3'325'000	7%	10%
Lignes régionales Autobus:	6'917'477	6'034'783	5'471'672	15%	26%
Lignes Scolaires:	487'726	472'701	439'509	3%	11%
TOTAL	115'521'438	109'473'345	111'646'762	6%	3%

Il faut noter qu'il y a eu un changement dans l'algorithme utilisé pour le logiciel de comptages, fourni par la société DILAX. Cette modification revient à une diminution du nombre de voyageurs pour la version du logiciel utilisée jusqu'à la fin du premier trimestre 2004.

En effet, la version antérieure de ce logiciel comportait une erreur mathématique importante comme le démontre l'étude de l'Ecole Polytechnique de Berlin, lieu du siège social de la société DILAX, le fournisseur de ce logiciel.

Cette erreur nous a été communiquée par la société DILAX lors d'un entretien que nous avons demandé en date du 6 décembre 2004, lorsque nous avons effectivement constaté des écarts importants sur les données de comptages.

Comme le mentionne l'étude de l'Ecole Polytechnique de Berlin, l'algorithme de la version 97 du logiciel DAVIS soulève une anomalie de 10 à 15% sur les comptages effectués avec la version 97 du logiciel. Durant l'exercice 2004, nous avons travaillé avec le logiciel version 2000.

Afin de pouvoir comparer et analyser les données touchées par les données des comptages voyageurs, nous avons, lorsque cela était pertinent et nécessaire, corrigé les données 2002 et 2003 en conformité avec les conclusions de l'étude de l'Ecole Polytechnique de Berlin.

5. INDICATEUR VOYAGEURS* KILOMÈTRES

Ces chiffres représentent, par catégories de lignes, le nombre de kilomètres parcourus par l'ensemble des clients ayant utilisé notre offre de réseau.

Nous relevons que ces chiffres sont également corrigés suite à l'erreur détectée dans le logiciel DILAX, étant donné que pour les chiffres remis plus haut, les comptages voyageurs sont une composante de la méthode de calcul.

L'augmentation de l'exercice 2004 de 5.8% est plus forte que celle de l'exercice précédent (2003 : 4.6%). L'augmentation annuelle démontre que nos clients parcourent de plus en plus de kilomètres avec les moyens que nous leur mettons à disposition, sans transbordement.

Nous relevons également que l'augmentation est relative à des véhicules propres (tramways), au détriment de véhicules plus polluants (autobus). Cette augmentation est en ligne avec notre engagement de développement durable convenu dans le contrat de prestations avec l'Etat.

Indicateur VKM (Fréquentation)

Catégories de lignes	2004				
	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	Cumul 2004
Lignes principales Tramways:	15720340	15104625	14722317	17347227	62894509
Lignes principales Trolley :	13724991	12510772	12523085	13967641	52726489
Lignes principales Autobus:	27812628	27485804	27083620	28926361	111308413
Lignes secondaires Autobus:	2251455	2119566	2007535	2385669	8764225
Lignes régionales Autobus:	8978204	8501119	8343561	9465170	35288054
Lignes Scolaires:	662376	582102	259288	580771	2084537
TOTAL	69'149'994	66'303'988	64'939'406	72'672'840	273'066'228

Catégories de lignes	VKM 2004	VKM 2003	VKM 2002	Variations relatives des KVM	
	Cumul 2004	Cumul 2003	Cumul 2002	Cumul 04 03	Cumul 04 02
Lignes principales Tramways:	62894509	52937581	50279638	19%	25%
Lignes principales Trolley :	52726489	53580451	57751266	-2%	-9%
Lignes principales Autobus:	111308413	107430375	99791024	4%	12%
Lignes secondaires Autobus:	8764225	8310481	7277618	5%	20%
Lignes régionales Autobus:	35288054	33510236	30260695	5%	17%
Lignes Scolaires:	2084537	2247799	1919776	-7%	9%
TOTAL	273'066'228	258'016'922	247'280'018	6%	10%

6. PONCTUALITE


En accord avec l'OTC, cet indicateur, qui avait été prévu comme indicateur quantitatif a été transformé en indicateur qualitatif. Les résultats liés à ce sujet peuvent être consultés dans la partie suivante de ce rapport.

7. VITESSE COMMERCIALE

Comme convenu avec l'OTC, la vitesse commerciale mesurée sera fournie lorsque le SAEIV sera opérationnel, soit en 2006.

8. TAUX DE FRAUDE

Nous vous remettons avec ce document la statistique annuelle des contrôles des titres de transports 2004.

 TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS		STATISTIQUE ANNUELLE C.T.T											2004		
		janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	Total	Taux
RESULTAT DU CONTRÔLE		3'829	3'825	3'498	3'397	2'896	4'560	4'191	3'822	3'670	5'214	5'482	2'424	48798	
Constats, surtaxes (fraude)		1'220	1'276	1'266	1'325	1'061	1'559	1'222	1'246	1'280	1'724	1'783	687	16'839	
Oublis d'abonnements		16	11	11	10	10	19	6	21	8	19	18	10	159	
Pannes DATF reconnues		2'593	2'538	2'221	2'062	1'836	2'972	2'963	2'566	2'382	3'471	3'681	1'727	31'000	
Constats, surtaxes (fraude)		10183949	8624711	8092771	10119422	9425395	8517804	7787065	7843234	9485156	10122924	9328434	8742681	108473345	
Voyages (Source: 2003, réévalué)		71811	70130	72894	66505	61462	90513	83143	75185	74330	103139	101348	52982	922441	
Voyageurs contrôlés		5.33 %	5.45 %	4.80 %	5.18 %	4.71 %	6.03 %	6.04 %	5.08 %	4.94 %	5.06 %	5.41 %	4.68 %		5.05 %
Taux de non-conformité		3.61 %	3.62 %	3.05 %	3.14 %	2.99 %	3.28 %	3.56 %	3.40 %	3.20 %	3.37 %	3.63 %	3.27 %		3.34 %
Taux de fraude		0.71 %	0.79 %	0.80 %	0.85 %	0.85 %	1.06 %	1.07 %	0.96 %	0.78 %	1.02 %	1.09 %	0.80 %		0.85 %
Taux de contrôle															

Commentaires

Nous relevons que pour définir les taux liés aux contrôles et à la fraude, le nombre de voyageurs de l'exercice précédent est utilisé, conformément aux documents remis ces dernières années. L'écart lié au changement d'algorithme sur les comptages voyageurs a été pris en compte pour les taux mentionnés ci-dessous.

Taux de contrôle

Le nombre de passagers contrôlés durant l'année 2004 s'élève à 922'441 (2002 : 942'173). Le taux de contrôle reste identique en raison de la diminution du nombre de clients entre les périodes 2002 et 2003. En moyenne, 2527 passagers ont été contrôlés par jour (2002 : 2581 contrôles journaliers).

Taux de fraude

Le taux de fraude correspond aux fraudes avérées. Comme le montre l'évolution mensuelle, on constate une diminution du taux durant l'exercice. En chiffres absolus, on peut remarquer une diminution de 4'919 cas d'une année à l'autre. (2004 : 31'000, 2003 : 35'919).

Taux de non-conformité

Le taux de non-conformité tient compte des abonnements oubliés et des DATT en panne. Ce taux montre également une diminution des cas recensés. Les contrôles montrent un nombre de 46'798 infractions lors de l'exercice sous revue soit 5'450 de moins qu'en 2003 (2003 : 52'250 infractions).

9. INTERVALLES DE PASSAGE DES VEHICULES

Par les tableaux comparatifs ci-dessous, il est montré que les fréquences de passage des lignes sont globalement conformes au contrat de prestations.

Il est à relever que les fréquences du samedi sont plus élevées que ce que préconise le contrat de prestations, notamment pour les lignes urbaines hors concept des axes et certaines lignes secondaires. Ceci est la réponse à la demande marquée des clients pour l'accès aux commerces.

TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

RESEAU URBAIN PRINCIPAL - HORS CONCEPT DES AXES																								
Lignes autobus et trolleybus																								
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
Lundi au Vendredi																								
Objectif CP	6	6	8				6				10	15	20											
Samedi																								
Objectif CP	15			12			8			12			15			20								
Dimanche																								
Objectif CP	20			15			12			15			20											
Lignes autobus et trolleybus																								
EFFECTIF	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
Lundi au Vendredi																								
Lignes																								
1	15=>6	6	8				6				10	15	20											
3	15=>6	6	8,2				6				10	15	20											
4	15=>6	6	7,5				6				10	15	20											
5	15=>7,5	7,5	8,2				8				10	15	20											
8	12=>6,2	6,2	9				6,2				10	15	20											
9	12=>6	6	7,5				6				10	15	21											
10	13=>7	7	8				7				10	17	21											
29		6					15				6													
Samedi																								
Lignes																								
1	15	12	8				12				15	20												
3	15	12	8								15	20												
4	15	13	8								15	20												
5	15	13	8								15	20												
8	15	12	8								15	20												
9	15	8,5	7,75								15	21												
10	17	13	8								17	21												
29	<i>Ne circule pas le samedi</i>																							
Dimanche																								
Lignes																								
1	20	15	12				15				20													
3	20	15	12,5				15				20													
4	20	15	12,5				15				20													
5	20	15	13,5				15				20													
8	30(15)	20(10)	13				15				20													
9	21	16	14				15				21													
10	21	17	12				17				21													
29	<i>Ne circule pas le dimanche</i>																							

RESEAU URBAIN SECONDAIRE ET REGIONAL

		Lignes autobus																		
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Lundi au Vendredi																				
Objectif CP		60	30	60	30	60	30	60	30	60	30	60	30	60	30	60	30	60	30	60

		Lignes autobus																		
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Lundi au Vendredi																				
Lignes																				
31		20~				37~				20~					variable				35	
32										20										
34				35~		60~		30~		60~		33~						60~		
35										20										
36				10				20					10		20					
41		18				48		17		46		17						48		
42		23				42		23		42		23		42						
43										30~										
44										30									60	
45										30									60	
46		30 ~						50 ~					30 ~						60	
47		45 ~						45 ~					45 ~							
51		30 ~		60 ~		30 ~		60 ~		30 ~										
52										variable										
53				30		60		30		40		60		30						
54		20 ~						2 AR				15~								
A - 33		30 (15)				60		variable		60		35 ~						60		
B				40				40				40								
C		40				70				variable								70~		
D		23				42		23		42		23						40 ~		
E		20				30		20		30				20				30		
F		15+GEX	13+GEX					30 + GEX				16 + GEX						60 + GEX		
G		30						60 ~				30						60		
K		30 ~		60 ~		30 ~		60 ~		30 ~				30 ~				60 ~		
L		30 ~		60 ~		30 ~		60 ~		30 ~				30 ~				60 ~		
S				30 ~				variable				variable						2 AR		
V		30 ~		60 ~		30 ~		60 ~		30 ~				30 ~				60~		
W				30				variable				variable								
X				variable				variable				variable								
Y				36~				75				36~						75~		
Z		33~		60~						33~								60		

RESEAU URBAIN SECONDAIRE ET REGIONAL

Lignes autobus	
	6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
Samedi	
Objectif CP	60

Lignes autobus	
EFFECTIF	6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
Samedi	
Lignes	
31	35
32	20
34	60
35	20
36	20
41	24 48 24 48
42	60~ 42~
43	30 ~
44	60
45	60
46	60
47	50 ~ 40 ~ 42 ~
51	60 ~
52	variable variable
53	30 60 30 40 60
54	<i>Ne circule pas le samedi</i>
A - 33	60
B	<i>Ne circule pas le samedi</i>
C	70 ~
D	23 42 23 42
E	30
F	30 + GEX 20 + GEX 30 + GEX 60 + GEX
G	60
K	60 ~
L	60 ~
S	2 AR 2 AR
V	60 ~
W	<i>Ne circule pas le samedi</i>
X	<i>Ne circule pas le samedi</i>
Y	70 ~
Z	60 ~

RESSEAU URBAIN SECONDAIRE ET RÉGIONAL

		Lignes autobus et trolleybus																									
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24							
Dimanche																											
Objectif CP		60																									
EFFECTIF		Lignes autobus et trolleybus																									
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24							
Dimanche																											
Lignes																											
31		35																									
32		20																									
34		60																									
35		20																									
36		Ne circule pas le dimanche																									
41		48																									
42		42																									
43		30 ~																									
44		60																									
45		60																									
46		60																									
47		42						42						42													
51		Ne circule pas le dimanche																									
52		Ne circule pas le dimanche																									
53		Ne circule pas le dimanche																									
54		Ne circule pas le dimanche																									
A - 33		60																									
B		Ne circule pas le dimanche																									
C		70																									
D		42																									
E		30																									
F		60								30																	60
G		60																									
K		60 ~																									
L		60 ~																									
S		4 AR																									
V		60 ~																									
W		Ne circule pas le dimanche																									
X		Ne circule pas le dimanche																									
Y								100~																			
Z		60 ~																									

B/ OFFRE QUALITATIVE 2004

En 2004, la mesure des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations des TPG a été affinée et des cibles annuelles ont été précisées pour chacun d'entre eux. En effet, lors de la mise en place de ce système d'évaluation en 2003, seules les cibles à l'horizon 2006 avaient été définies, sans objectif intermédiaire. Ce point a été relevé dans le rapport de l'ICF sur les comptes et résultats 2003 et un groupe de travail OTC / Innovatica / TPG s'est réuni pour résoudre cette problématique.

Les cibles indiquées pour 2004 ont donc bien été validées par toutes les parties prenantes au projet et peuvent différer de celles précédemment mentionnées dans le document 2003.

Lorsqu'une cible annuelle n'est pas atteinte, les TPG doivent mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires à l'atteinte de l'objectif de l'année suivante.

Si le résultat est en dehors des seuils minima-maxima autorisés (également redéfinis au vu des résultats passés), l'OTC est alors partie prenante dans l'analyse des causes du mauvais résultat et dans la définition des mesures correctrices.

En 2004, 75% des cibles fixées ont été atteintes pour les indicateurs de qualité attendue par le client et qualité visée par les TPG. Pour 18 critères, des situations inacceptables ont été enregistrées, avec trois cas seulement en dehors des limites des seuils maximaux autorisés.

La perception client de l'offre TPG est bonne ; l'appréciation sur les prestations générales TPG passe d'un score de 46 à 53 entre 2003 et 2004, et l'image de marque de l'entreprise atteint un score de 71, stable par rapport à 2003.

QUALITÉ ATTENDUE PAR LE CLIENT :

On peut relever que les améliorations les plus notables dans la perception client sont :

- l'information générale sur l'offre de transport : progression de 10 points du score, qui confirme que les efforts de communication en 2004 ont porté leurs fruits;
- les fréquences et les horaires adaptés aux besoins : progression de 9 points dans un domaine où les attentes clients sont importantes;
- la régularité sur le réseau urbain principal voit son score progresser de 8 points, avec une amélioration importante l'année précédente déjà;
- le style de conduite des conducteurs est également en forte hausse par rapport à 2003 et le score 2004 retrouve le niveau de 2002.

Les critères pour lesquels la perception client est à la baisse sont :

- la pollution et le bruit, dont le score passe de 78 à 74 points, malgré la participation des TPG à la journée consacrée au développement durable ainsi qu'une campagne d'information à ce sujet;
- la prévention des accidents voit son score perdre 3 points bien que la cible annuelle soit atteinte;
- la capacité de places dans les véhicules enregistre également un recul du score de 2 points, du fait principalement de surcharges sur les lignes de tramways et sur les lignes urbaines principales autobus;
- enfin, l'information sur la gamme des titres de transport et sur les prix enregistre une baisse du score, ce qui est compréhensible si l'on considère que 2004 est une année au cours de laquelle il y a eu deux adaptations tarifaires (au 1^{er} janvier et au 13 décembre), dont une avec un changement de zonage, alors que la population genevoise n'avait pas connu de modification de tarifs depuis 1996.

QUALITÉ VOULUE PAR LES TPG :

Sur l'axe d'analyse des mêmes critères en qualité voulue par les TPG , on peut relever les éléments suivants :

- 10 cibles n'ont pas été atteintes, alors même que la perception client de ces mêmes critères est généralement bonne. Il s'agit de la prévention des agressions, du style de conduite, de l'information générale sur l'offre de transport, de l'information sur l'assortiment et les tarifs, de l'information à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules, de la netteté et propreté des véhicules et des installations, de l'accueil aux point de vente, de l'attitude des contrôleurs de titre de transport, du confort des arrêts et de la pollution et du bruit. Ces résultats peu satisfaisants laissent penser que les cibles fixées sont peut-être trop ambitieuses, surtout si l'on considère que la perception client n'est pas en corrélation avec la performance recherchée par les TPG. Une analyse plus approfondie sera menée pour valider la corrélation des cibles TPG par rapport aux cibles de qualité attendue par le client;
- On peut par contre noter l'amélioration sensible des résultats obtenus sur l'attitude du conducteur, ce qui conforte la perception client et confirme que la réorganisation de la structure d'encadrement ainsi que la procédure corrective en cas de dysfonctionnement sont efficaces. Le confort des véhicules voit également le score progresser de 2 points, malgré des déprédations nombreuses des sièges, parois et poignées des véhicules;
- Les autres indicateurs sont stables et confirment la régularité des efforts fournis pour maintenir un haut niveau de prestations pour la clientèle.

SITUATIONS INACCEPTABLES :

L'analyse des mêmes critères mais en mesures des situations inacceptables révèle une nette amélioration sur l'information sur l'assortiment et les tarifs. Par contre, l'information générale sur l'offre de transport a enregistré un pic de 34 réclamations sur le premier trimestre, lors de l'adaptation tarifaire du 1^{er} janvier. Comme il n'y a eu qu'un seul cas recensé en décembre 2004, c'est la confirmation que la situation a été rectifiée en cours d'année et que le plan de communication sur le changement de zones et de tarifs a été très performant.

On déplore 3 critères pour lesquels des mesures correctives devront être décidées conjointement avec nos autorités de tutelle, à savoir :

- le temps moyen de déplacement, dont la mesure révèle 81 situations inacceptables, presque exclusivement liées aux difficultés de circulation d'un véhicule articulé pour la navette des Pâquis, qui se trouve souvent bloqué par des véhicules en stationnement gênant ;
- le style de conduite, qui enregistre 4 chutes de clients du fait de la conduite du conducteur ; les efforts de formation entrepris en 2004 ont essentiellement porté sur la connaissance du réseau et la formation aux nouveaux véhicules, au détriment du perfectionnement ; cela sera rectifié dès 2005 ;
- la ponctualité sur les réseaux urbain secondaire et régional, avec un résultat stable par rapport à 2003, soit 24 cas enregistrés.

CONCLUSION :

Les résultats mitigés enregistrés en 2004 sur les 26 critères qualitatifs sont à analyser à la lumière de la qualité attendue par le client et de leur appréciation générale de l'offre de transport, qui est en hausse d'une année à l'autre. Le fait que les résultats soient globalement moins satisfaisants sur l'axe de la qualité voulue par les TPG prouve que l'entreprise a placé la barre des exigences très haute afin de toujours satisfaire sa clientèle et cette politique est payante puisque l'image de marque des TPG et la perception client évoluent favorablement, ce qui est confirmé par une fréquentation à la hausse.

C/ SOUS-TRAITANCE 2004

SOUS-TRAITANCE article 8 du contrat de prestations

	2004		2003	
	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	259'011'760	259'011'760	233'977'465	233'977'465
Seuil du contrat de prestations en %	10%	4%	10%	4%
Seuil du contrat de prestations	25'901'176	10'360'470	23'397'747	9'359'099
Total annuel de la sous-traitance engagée	22'220'382	9'835'394	18'319'592	8'262'360
Lignes sous-traitées	19'470'632	7'085'644	15'741'350	5'684'118
Lignes sous traitées (hors provisoires et transfrontalière)	7'085'644	7'085'644	5'684'118	5'684'118
Lignes provisoires sous traitées	9'332'031	-	7'759'793	-
Lignes transfrontalières sous-traitées	3'052'956	-	2'297'449	-
Travaux de réparation et de nettoyage	2'749'750	2'749'750	2'578'242	2'578'242
% de sous traitance / total des charges TPG	8.6%	3.8%	7.8%	3.5%
Solde de sous traitance à disposition	3'680'794	525'076	5'078'155	1'096'739

Exceptions prévues art. 11 du CP	val1	val2
PROXIBUS	1'796'976	-
L'NPA Navette Aéroport	306'230	-
1003000 Desserte NOCTAMBUS	613'492	-
L810 Manifestations et autres	3'000	-
Total exceptions	2'719'698	0

En 2004, les frais de sous-traitance se s'élèvent à 22'220'382 CHF, pour un budget de 19'473'267 CHF.

L'écart au budget provient essentiellement de la mise en place des navettes pour Sécheron, Pâquis et Pommier, ainsi que la ligne 4, qui n'étaient pas prévues aux étapes. Il y a eu aussi des réajustements de coûts sur la ligne D ou la V. Les coûts par ligne ont également été révisés en fonction des adjudications de marché qui ont été opérées sur la quasi totalité des contrats.

Depuis 2004, le service sur les lignes 28, 36, 41, 43, 44/45, 53, D et F est réalisé avec des véhicules de nouvelle génération, à plancher bas et climatisés. Ces véhicules sont propriété des sous-traitants, ce qui a également participé à l'augmentation des coûts de sous-traitance puisque auparavant, ils étaient généralement mis à disposition des exploitants par les TPG.

Les seuils fixés par la loi sont respectés, tant sur le total annuel, qui équivaut à 8.6% du total des charges TPG, que sur la sous-traitance des lignes des réseaux urbain ou régional, qui atteint 3.8% en 2004.

Il faut noter que pour la première année, il est fait usage des exceptions prévues à l'article 11, al.2 du contrat de prestations, qui stipule que « les nouveaux contrats à caractère provisoire ne sont pas assujettis aux restrictions relatives à la sous-traitance » ; cette clause est applicable aux nouveaux contrats signés pour le service Proxibus (service à la demande assuré par 4 minibus sur les secteurs Genève Sud et Genève Est), pour la desserte Noctambus, pour la Navette Aéroport (totalement financée par des entités privées), ainsi que d'un service pour manifestation.

A noter également que les coûts de sous-traitance de ligne sont crédités de la rétrocession sur les carburants, rétrocession demandée et perçue par l'entreprise au nom des sociétés sous-traitantes.

On peut relever que même si l'exception prévue à l'article 11 du CP n'était pas appliquée, le taux de sous-traitance serait toujours dans les limites imposées par la loi puisque l'entreprise dispose d'une marge de CHF 3'680'794.- et que ces exceptions représentent un montant inférieur.

La sous-traitance des travaux de nettoyage des véhicules s'est élevée à 2'749'750.- CHF conformément au budget.

En 2004, l'entreprise a dû mettre un terme à ses relations contractuelles avec un des partenaires, qui ne respectait pas ses obligations légales en matière de prestations sociales; c'est la confirmation que la veille et les suivis opérés par l'entreprise sont efficaces pour déceler les manquements éventuels des entreprises mandatées. Ce changement a été effectué sans interruption du service en cours d'exercice et a permis une amélioration de la qualité des prestations offertes à notre clientèle sur les lignes V-Z-X- 32 et N8.

D/ TAUX DE COUVERTURE

	Réel 2004	Réel 2003	Réel 2002
Produits	266'405	245'262	224'792
Contributions canton (milliers CHF)	138'651	135'589	118'873
Produits hors contributions cantonale	127'754	109'673	105'918
Rabais OCPA (milliers CHF)	1'385	1'135	1'315
Personnes âgées (correspond à l'écart de prix entre cartes oranges et vs cartes vermeils X nombre carte vermeil)	4507	5116	4919
Produits hors contributions cantonale (yc contributions sociales)	133'746	115'925	112'153
Charges	259'012	233'977	223'697
Taux de couverture hors subventions cantonales	49.3%	46.9%	47.4%
Taux de couverture hors contributions cantonales (yc contributions sociales)	51.6%	49.5%	50.2%
RESULTAT NET (EXCEDENT)	7'394	11'285	1'195
Total contributions	151'393	148'927	132'303
Taux de couverture globale (tot. Produit - subv/ tot. Charges)	44.4%	41.2%	41.4%

Le taux de couverture globale est de 44.4% en 2004, soit une progression de 3.2 points par rapport à 2003 et un gain de 2.2 points par rapport au PFP.

Le taux de couverture hors contributions cantonales incluant les contributions sociales atteint quant à lui 51.6%, soit 1.1 point de plus qu'en 2004.

Ces bons indicateurs reflètent la forte progression des revenus voyageurs suite aux adaptations tarifaires appliquées en 2004 et de la hausse de la fréquentation.

E/ PONDÉRATION DES INDICATEURS

A la demande de l'ICF, un groupe de travail OTC / Innovatica / TPG a travaillé sur l'élaboration d'une pondération globale des indicateurs du contrat de prestations pour déterminer si les objectifs annuels de l'entreprise sont atteints.

En effet, eu égard au grand nombre d'indicateurs fournis et suivis, il n'est pas aisé de déterminer si l'objectif global est atteint alors que certains indicateurs individuels ne le sont pas.

Un projet de pondération est actuellement en cours d'étude et de validation par l'OTC. Il s'agit de donner un poids en pourcentage à chaque indicateur, dont la somme atteint 100%. Si un total pondéré de 80% (plus ou moins 5%) est atteint, les objectifs du contrat de prestations pour une année N sont atteints. Au vu des résultats obtenus en 2004 et si cette proposition devait être retenue, l'entreprise pourrait considérer avoir rempli ses obligations en 2004.

II. SUIVI DES BUDGETS D'INVESTISSEMENTS

A titre indicatif, le suivi des investissements est fourni ci-dessous avec les dépenses et les commandes 2004 sommées sous « engagements 2004 ».

Le dépassement apparent de l'enveloppe est en fait lié au versement d'acomptes sur les commandes de véhicules (tramways et trolleybus) qui seront livrés sur la période 2004 à 2006.

C'est en 2004 que les dépenses liées au projet du Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs (SAEIV) ont été engagées, alors que le budget était initialement prévu en 2003, d'où le dépassement apparent sur 2004.

L'enveloppe globale du PFP est toujours respectée.

On peut noter qu'il y a eu une rocade de budget entre fonctionnement et investissement pour la révision mi-vie des tramways (séries 03 et 04) car l'entreprise considère que ces dépenses sont un investissement et non une dépense de fonctionnement. A ce titre, c'est un budget global de 8.4 MF qui sera ajouté à l'enveloppe d'investissements prévue au PFP. En contrepartie, ce montant sera déduit des budgets de fonctionnement à hauteur des montants prévus annuellement à cette fin.

RECAPITULATIF DES INVESTISSEMENTS

y.c. TVA en CHF	PFP 2004	ENGAGEMENTS 2004**	ECARTS 2004	ECARTS 2004 En %
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	99'451'023	173'722'810	-74'271'787	-74.68%
- TERRAINS ET BÂTIMENTS	560'000	1'528'764	-968'764	-172.99%
- INSTALLATIONS ET MACHINES	3'735'000	2'246'366	1'488'634	39.86%
- VÉHICULES DE LIGNE *	93'857'593	154'087'701	-60'230'108	-64.17%
- VÉHICULES DE SERVICE ET ENGINs	200'000	898'896	-698'896	-349.45%
- MOBILIER, MACHINES DE BUREAU	78'000	132'265	-54'265	-69.57%
- MATÉRIEL INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	1'020'429	14'828'818	-13'808'389	-1353.19%
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	465'730	974'270	-508'540	-109.19%
- SYSTÈME D'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	465'730	960'070	-494'340	-106.14%
- DROITS DE LICENCES, CONCESSIONS ET BREVETS		14'200	-14'200	NS
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	450'000	25'000	425'000	94.44%
- PARTICIPATION FINANCIÈRES	450'000	25'000	425'000	94.44%
TOTAL	100'366'754	174'722'080	-74'355'326	-74.08%

* Le PFP comprend 28'514'000.- de report pour l'achat des 21 Trams sous Véhicules de ligne

** Les engagements comprennent les factures payées en 2004, mais également les commandes ouvertes au 31.12.2004 et les avances versées (p. ex. Bombardier)

III. ACTIVITÉS INGÉNIERIE 2004 - INFRASTRUCTURE

TC 2005

Extension du réseau tramways, section Acacias :

L'ensemble des travaux ferroviaires réalisé sous notre responsabilité pour le compte du DAEL, dans le cadre de cette extension, a pris fin au début du mois de novembre 2004. Ils ont consisté à réaliser la voie ferrée et ses installations de sécurité, la ligne de contact, la sous-station de transformation de Pont-Rouge et le réseau de câbles souterrains nécessaire à la distribution de l'énergie de traction.

Extension du réseau tramways, section Lancy :

Tout au long de cette année 2004, en collaboration avec nos partenaires, nous avons travaillé pour que débute la réalisation de ce projet. A ce jour, le chantier a commencé et avance conformément à nos plannings prévisionnels. Nous pouvons envisager sereinement la mise en service de cette nouvelle extension tramways au mois de mai 2006

Suppression du Goulet de Chêne-Bourg :

Suite à la démolition et à la reconstruction de l'îlot Floquet, la rue de Genève sur le tronçon avenue de Bel-Air / rue Peillonex a été reconstruite. Ce projet a intégré la suppression du dernier secteur de voie unique du réseau tramways des Transports publics genevois. L'ensemble des travaux ferroviaires et d'aménagement de la rue se sont terminés au mois de septembre 2004.

Extension de la ligne trolleybus n°3 en direction du nouveau quartier du Pommier :

L'itinéraire de la ligne trolleybus n° 3 formait une boucle à l'intérieur du quartier du Petit-Saconnex, avec un terminus à Champ-d'Anier. Cette configuration n'était de loin pas optimale car elle ne permettait pas une desserte complète, soit une desserte dans les deux sens de circulation, du centre commercial des Tourelles, du cycle d'orientation de Budé et de la maison de retraite du Petit-Saconnex.

Pour remédier à cette situation et pour desservir le nouveau quartier du Pommier, en cours d'urbanisation, nous avons décidé d'adapter et de prolonger le tracé de la ligne trolleybus n°3. Nous avons réalisé puis mis en exploitation, le 12 décembre 2004, l'infrastructure de ligne de contact trolleybus permettant de desservir le nouveau quartier du Pommier.

Nous avons bon espoir de réaliser la suite et la fin de ce projet dans le courant de l'année 2005.

Extension des voies de remisage tramways au Centre de Maintenance du Bachet de Pesay (CMB) :

Les voies de remisage existantes au CMB n'étaient pas suffisamment longues pour accueillir les vingt et un nouveaux tramways Cityrunner. Dès lors, nous avons entrepris la construction de neuf voies de garage supplémentaires.

Dans le cadre de cette réalisation, nous avons également adapté les équipements permettant l'entretien journalier ainsi que les ateliers pour effectuer la maintenance et les réparations de ce nouveau type de véhicule.

Les travaux se sont terminés dans le courant du mois de juillet 2004 peu avant la livraison du premier tramway Cityrunner.

Infrastructures réseau :

L'Ingénierie des Transports publics genevois a la charge de gérer le budget de CHF 5'500'000.-- qui nous est attribué par l'Etat de Genève pour entretenir et renouveler le réseau de tramways et trolleybus, ainsi que le réseau de transformation et d'alimentation en énergie de traction 600 Volts. L'Ingénierie assume la planification, la coordination et la surveillance des travaux nécessaires, ainsi que leur attribution aux entreprises externes.

En 2004, cela a consisté, entre autres, à :

1. Changer des appareils de voie.
2. Renouveler plusieurs secteurs de voie.
3. Changer le fil de contact sur deux secteurs trolleybus.
4. Assurer l'entretien journalier de l'ensemble des infrastructures fixes.

IV. COMPTE DE RESULTATS SIMPLIFIES

COMPTE DE RESULTATS
JANVIER - DECEMBRE 2004
TVA INCLUSE

DESIGNATION en milliers CHF	PFP 2004 TVA incluse	RÉEL 31.12.04	RÉEL 31.12.03	ÉCARTS RÉEL 2004			
				Vs PFP 2004		Vs Réel 2003	
				CHF	%	CHF	%
PRODUITS :							
Produits voyageurs	102'026	103'956	90'528	1'930	2%	13'428	15%
- produit transport unireso	95'526	95'738	81'975	212	0%	13'763	17%
- produit transport TPG	4'916	5'541	6'084	625	13%	-543	-9%
- produit du contrôle	1'500	2'577	2'310	1'077	72%	267	12%
- autres produits	83	99	159	16	19%	-60	-38%
Contributions	152'730	151'393	148'927	-1'337	-1%	2'466	2%
Autres produits	8'075	9'050	9'150	974	12%	-100	-1%
TVA forfaitaire	-4'869	-5'730	-4'488	-861	18%	-1'242	28%
Produits financiers	395	1'932	1'146	1'537	389%	787	69%
Produits exceptionnels	5'653	5'806	0	153	3%	5'806	
				0			
Total des produits	<u>264'009</u>	<u>266'405</u>	<u>245'262</u>	<u>2'396</u>	<u>1%</u>	<u>21'143</u>	<u>9%</u>
CHARGES :							
Personnel	167'201	162'737	153'333	-4'464	-3%	9'403	6%
Biens, services	63'163	65'197	54'044	2'034	3%	11'154	21%
Amortissements	24'383	20'837	19'201	-3'546	-15%	1'636	9%
Autres charges	7'958	10'241	7'400	2'284	29%	2'841	38%
Total des charges	<u>262'705</u>	<u>259'012</u>	<u>233'977</u>	<u>-3'693</u>	<u>-1%</u>	<u>25'034</u>	<u>11%</u>
RÉSULTAT NET (+ EXCEDENT)	<u>1'304</u>	<u>7'394</u>	<u>11'285</u>	<u>6'090</u>	<u>467%</u>	<u>-3'891</u>	<u>-34%</u>

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2004

Date: 17.03.05



Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables		
	Résultat	Cible	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible
Sécurité							
Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules	2/6	30	1,54	1/sem.	Un client est agressé par un collaborateur	0	0
Prévention des accidents	87	85	99,96	99,9%	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	0	0
Style de conduite	54	50	1,31	1/sem.	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'excède pas 3 par semaine	4	0
Ponctualité, Régularité							
Régularité sur le réseau urbain principal	64	60	99,83	99,5%	Moins de 2% des clients des lignes principales a subi une attente supérieure à deux intervalles de passage	0	0
Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	66	65	99,97	99,9%	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.	24	0

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2004



Transports publics genevois

Date: 17.03.05

Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables			
	Résultat	Cible	Objectif du contrat de prestations	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible
Accessibilité, Fiabilité								
Disponibilité des distributeurs de titres de transports	68	65	80% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.	99.80	99.6%	Un client ne peut pas se procurer de titres de transport correspondant à son besoin que ce soit sur le réseau, chez un revendeur ou dans une agence TPG	4	0
Existence de lignes directes	57	55	Chaque année, le nombre de clients devant effectuer une correspondance sur le réseau diminue de 0,1% (pourcentage du total des voyages x km)	0.42	0.4	NON APPLICABLE	0	0
Frequences et horaires adaptés aux besoins	32	30	Les projets d'horaires sont communiqués aux partenaires et 95% des remarques justifiées présentées par les communes sont satisfaites	80.00	80%	Une commune n'est pas informée des horaires projetés	0	0
Commodité des correspondances	51	50	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie	100.00	99.8%	Un véhicule d'une ligne secondaire quitte le point de correspondance garantie sans avoir assuré adéquatement la correspondance promise aux clients	0	0
Fiabilité des véhicules	94	90	Moins de 0,1% des clients est touché par une perturbation de plus de 6' résultant d'une avarie technique d'un véhicule	99.88	99.8%	Un client est victime d'un accident suite à la défaillance technique d'un véhicule	6	0
Information à la clientèle								
Information générale sur le réseau sur l'offre de transport	76	70	85% des clients doivent être renseignés correctement	84.82	92%	Un client reçoit une information périmée ou erronée	43	0

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2004

Date: 17.03.05



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
Information à la clientèle									
Information sur l'assainissement et les tarifs des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix	45	45/95%	95% des clients doivent être renseignés correctement	85.20	95%	Un client reçoit une information périmée ou erronée	2	0
Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso	65	65/90%	90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	82.77	82%	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée	1	0
Information à l'extérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la destination et les arrêts principaux dans les véhicules	76	75/95%	95% des clients ont à disposition une information des véhicules conforme à la qualité voulue par les TPG	85.09	90%	Un client reçoit une information périmée ou erronée depuis plus de 15 jours ou le système d'annonce des arrêts est décalé volontairement dans le véhicule	3	0
Information en situation pénalisée	Information en cas de perturbation des lignes de transport et de l'activité TPG/Unireso	54	50	Moins de 1% des clients sont touchés par une perturbation du réseau sans avoir pu en être informés correctement (sur le service de substitution éventuel notamment)	99.82	99.8%	Un arrêt d'arrêt décalé, un client attend 3 minutes de plus de temps sans être informé d'une perturbation ou de la modification de tracé	0	0
Rapidité									
Temps moyen de déplacement	Rapidité du trajet, temps moyen de parcours	64	63				Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs par des encombrements à répétition en particulier en zone urbaine dense	81	0

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2004

Date: 17.03.05



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
Propreté									
Netteté, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Unireso	44	45	80% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	84.67	85%	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	1	0
Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules	51	45	85% des clients ont à disposition des véhicules conformes à la qualité voulue par les TPG	53.44	63%	Le client détériore de manière négligée ses vêtements en empruntant les TPG	4	0
Accueil									
Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétences)	81	82	85% des clients disposent de points de vente conformes aux critères de qualité voulue par les TPG	75.74	77%	Un client ne peut pas se procurer un titre de transport s'il attend plus de 10 min au point de vente	17	0
Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs	72	65	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG	96.87	95%	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client	1	0
Attitude des contrôleurs de titre de transport	Comportement des contrôleurs de billets dans les véhicules	61	55	90% des clients contrôlés en infraction pour paiement de titre de transport n'ont été relevés en infraction des contrôles respectant la qualité voulue par les TPG	39.87	40%	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.	16	0

Contrat de prestations, Tableau de synthèse de l'offre qualitative 2004

Date: 17.03.05

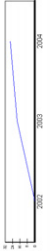





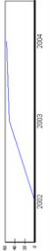


Transports publics genevois

Critère	Qualité attendue par le client		Qualité visée par les TPG		Situations inacceptables		
	Résultat	Cible	Résultat	Cible	Définition de l'indicateur	Résultat	Cible
Confort							
Montée et descente du véhicule	45	38	1.19	2/sem.	Le fonctionnement des portes est défectueux ou le conducteur ne respecte pas les consignes sur approche arrêt, montée client	38	0
Confort aux arrêts	38	38	77.59	80%	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui, ...)	1	0
Confort des véhicules	71	70	70.16	70%	Un client se blesse ou tombe en prenant place à bord d'un véhicule (hors cas des chutes à la montée-descente)	1	0
Offre de base et capacité des véhicules	46	48	1.59	1.6	Un client ne peut pas monter dans 2 pers/m véhicules de suite par manque de place.	3	0
Environnement							
Pollution et bruit	74	78	0.33	0.34	Une armée, la part des vhc x kms effectuée par véhicules électriques diminue d'au moins 5%	0	0

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	Qualité attendue par le client	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires
Sécurité	Prévention des agressions	Prévention des agressions physiques ou verbales à bord des véhicules			19.07	26.35	30	Les moyens mis en œuvre (vidéosurveillance, présence de policiers, meilleure collaboration avec la police) portent leurs fruits. Nette amélioration mais cible non atteinte.
	Prévention des accidents	Les TPG comme moyen de transport sûr dans le trafic			89.14	86.98	85	Malgré une légère dégradation de la perception client, le score reste bon et est au dessus de la cible.
	Style de conduite	Style de conduite des conducteurs		54.00	47.24	54.12	50	Très nette amélioration de ce score, qui confirme que les efforts d'encadrement ont porté leurs fruits.
Ponctualité, Régularité	Régularité sur le réseau urbain principal	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en milieu urbain		50.00	56.16	64.27	60	Nette amélioration sur cet indicateur pour la 2ème année consécutive. Cible dépassée.
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Ponctualité des véhicules par rapport à l'horaire en zone régionale		50.00	62.08	66.19	65	Progression constante depuis 2 ans, objectif atteint.
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	Facilité d'achat d'un titre de transport (billet, abonnement)		63.00	61.08	67.51	65	Objectif atteint, en progression par rapport à 2003. Amélioration de la disponibilité des données à l'offre tarifaire et le layout de la face avant des DATI.
	Existence de lignes directes	Disponibilité de lignes/liaisons directes rapides (sans correspondance)		51.39	51.39	57.17	55	Objectif atteint, en progression par rapport à 2003, correspond à la tendance relevée par l'augmentation de la durée de trajet constatée.

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

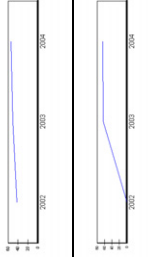
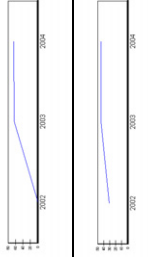
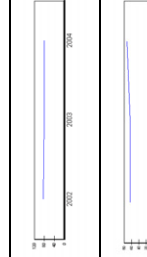

Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires	
Accessibilité, Fiabilité	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	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					
	Commodité des correspondances	Commodité des correspondances (connexions, emplacement, fréquence)						
	Fiabilité des véhicules	Fiabilité technique des véhicules (pannes)						
	Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Information générale sur le réseau (lignes, horaires, et correspondances)	68.00	66.47	76.30	70	Très nette amélioration de cet indicateur, qui confirme que les efforts de communication sur l'offre ont été payants.
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Information sur la gamme des titres de transport et sur les prix	57.00	47.41	44.55	45	Légère dégradation de cet indicateur, qui était toutefois en amélioration en 2004 et due en partie aux produits Unireso plus riches et plus complexes, malgré toutes les actions de communication entreprises. Cible annuelle non atteinte	
	Information aux points d'arrêt	Information disponible et lisible aux arrêts TPG et Unireso	68.00	65.75	64.73	65	Indicateur à la baisse depuis 2002, cible non-atteinte. Les nouveaux totems et systèmes d'information devraient inverser cette tendance.	
	Information à l'usager à l'intérieur des véhicules	Identification de la ligne et de la destination à l'arrêt, à bord des véhicules ET indications sur la destination et les arrêts principaux dans les véhicules	70.00	73.21	75.75	75	Nette amélioration depuis l'installation des affiches dans les véhicules ainsi que des annonces sonores. Le travail de suivi de la Communication est perceptible.	

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05








Dimension	Critère	Performance	Qualité attendue par le client				Commentaires
			2002	2003	2004	Cible 2004	
Information à la clientèle	Information en situation perturbée	Information en cas de perturbations importantes de l'activité TPG/Unireso		50.77	53.92	50	Progression continue et contribution marquée des systèmes d'annonces sonores, utilisés lors des perturbations essentiellement.
Rapidité	Temps moyen de déplacement	Rapidité du trajet, temps moyen de parcours		62.88	64.40	63	Evolution positive de cet indicateur, cible dépassée, malgré une augmentation des obstructions (de 11 à 81 cas recensés), liée aux difficultés de circulation de la navette express (cible demandée par l'OTC, inadapté au quartier).
Propreté	Netteté, propreté des installations	Aspect, état et propreté aux arrêts TPG/Unireso		44.69	44.21	45	L'objectif a été atteint 2 trimestres durant mais n'a pas été maintenu au dernier trimestre (fait chuter le résultat annuel).
	Netteté, propreté des véhicules	Aspect, état et propreté à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules		48.20	51.38	45	Objectif atteint malgré une inconstance dans le nettoyage extérieur des véhicules du Bachel de Peusy causée par les travaux d'équipement de l'extension tramways
Accueil	Accueil aux points de vente	Accueil aux points de vente (amabilité, attente, compétence)		80.67	80.82	82	Résultat en dessous de la cible: la croissance du volume de transactions commerciales aux agences a augmenté le temps d'attente aux guichets. L'agrandissement de l'agence de Rive et la mise en place de l'agence mobile devraient améliorer ce point.
	Attitude du conducteur	Amabilité et courtoisie des conducteurs		63.96	71.63	65	Nette amélioration, due à la réorganisation de la structure d'encadrement, ce qui a permis de responsabiliser les responsables de groupes sur le terrain.
	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Comportement des contrôleurs de billets dans les véhicules		55.95	61.46	55	Nette progression qui permet de dépasser la cible. La mise en place d'un concept d'intervention lors du contrôle de la clientèle et l'application de la charte de comportement sont les bases de ce bon résultat.

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004



Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	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	36.41	44.58	38	Objectif atteint satisfaction client moyenne entre 2002 et 2003.
	Confort des arrêts	Confort aux arrêts TPG/Unireso		37.41	37.41	38.36	38	Satisfaction en hausse permettant d'atteindre l'objectif sur un critère potentiellement améliorable par l'uniformisation des équipements aux arrêts
	Confort des véhicules	Confort à bord des véhicules		79.00	68.05	71.28	70	Satisfaction importante des clients avec un objectif de 71 à hauteur de l'objectif qui est ambitieux.
	Offre de base et capacité des véhicules	Capacité de places (assises et debout) dans les véhicules		50.00	48.02	46.05	48	L'objectif n'est pas atteint, du fait de surcharges sur les lignes de tramways et les lignes principales urbaines autobus.
Environnement	Pollution et bruit	Respect de l'environnement par les TPG		78.22	78.22	74.13	78	Perception en nette régression, malgré la campagne d'information "Je roule à l'écou" et l'accent mis sur l'environnement lors de la journée consacrée au Développement Durable. Cible non atteinte.

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05

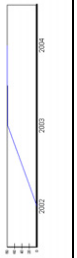




Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires
Sécurité	Prévention des agressions	Le nombre d'agressions physiques à bord des véhicules de clients ou de collaborateurs n'exécède pas 1 par semaine		0.96	1.54	1/sem.	Les agressions envers des collaborateurs TPG ont diminué de 20%. Par contre, les agressions entre des clients augmentent. Le fait d'équiper 10 à 35% de véhicules supplémentaires en 2004 devrait améliorer la situation. Cible non atteinte.
	Prévention des accidents	Moins de 0.5% des clients sont touchés par une agression ou un accident à bord de leur véhicule TPG consécutif à un accident impliquant un véhicule TPG		99.96	99.96	99.9%	Score stable, cible atteinte.
	Style de conduite	Le nombre de chutes de clients imputables directement au style de conduite des conducteurs TPG n'exécède pas 3 par semaine		1.17	1.31	1/sem.	Augmentation sensible du nombre de chutes imputables au style de conduite. La cible n'est pas atteinte bien que la performance soit respectée.
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		99.10	99.83	99.8%	Légère dégradation de cet indicateur. liée aux perturbations sur le réseau. Cible atteinte.
	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	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.		99.90	99.97	99.9%	Indicateur stable. Objectif atteint.
Accessibilité, Fiabilité	Disponibilité des distributeurs de titres de transports	99% des clients disposent de distributeurs en état de fonctionner.		99.40	99.63	99.6%	Objectif atteint stable par rapport à 2003
	Existence de lignes directes	Chaque année, le nombre de clients devant effectuer une correspondance sur les lignes directes diminue de 1% (pourcentage du total des voyages x km)		0.45	0.42	0.4	Objectif atteint, la tendance se confirme: la durée de trajet des clients augmente

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004



Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires	
Accessibilité, Fiabilité								
		Qualité visée par les TPG						
	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		78.57	80.00	80.00	80%	7 demandes de la part des communes, pour 4 réalisées, 2 refus pour motifs budgétaires. 1 refus pour motif technique. Réaction de la 3ème voie CFF (attente de réaction).
	Commodité des correspondances	Moins de 1% des clients concernés par une correspondance garantie ne peut bénéficier effectivement de cette garantie		99.76	100.00	100.00	99.8%	100% des correspondances garanties l'ont été, avec une action nécessaire pour 60 cas seulement sur 17266. Cible atteinte.
	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	99.90	99.88	99.8%	Objectif atteint. Malgré le vieillissement des véhicules, les traites de sorte à ne pas pénaliser les clients.
	Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement	91.10	90.02	84.62	92%	Dégradation depuis 5 ans, cible non atteinte. La situation dans les agences (filles d'attente) est le principal responsable de ce mauvais score. Réaction des communes, mesures correctives à décider avec l'OTC.
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	95% des clients doivent être renseignés correctement	82.70	94.30	85.20	95%	Dégradation de cet indicateur, liée à 2 adaptations tarifaires dont une avec changement de zonages sur le réseau. Résultat en dehors du seuil minimal, actions correctives à décider avec l'OTC.	
	Information aux points d'arrêt	90% des clients trouvent des points d'arrêts conformes à la qualité voulue par les TPG	77.00	81.15	82.77	82%	Le gère amélioration grâce à la nouvelle signalétique aux arrêts. Cible atteinte.	
	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	96.30	89.16	85.09	90%	Dégradation pour la 2ème année consécutive, cible non atteinte. Des mesures correctives sont actuellement en cours avec l'unité technique.	



Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	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 (sur le jour de la substitution éventuel notamment)	99.90	99.82	99.82	99.8%	Score très stable, cible atteinte.
Rapidité	Temps moyen de déplacement	NON APPLICABLE	0.00				- Non applicable, pas de mesure possible
Propreté	Netteté, propreté des installations	80% des clients trouvent des points d'intérêts conformes à la qualité voulue par les TPG	72.90	78.77	84.67	85%	Depuis 2002 un nette amélioration de 73 à 85% nous permet d'être très proche de l'objectif, cible non atteinte.
	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	64.90	63.12	53.44	63%	L'objectif n'a pas pu être atteint. Les machines à laver du Bachel de Pesay ont été stoppées plusieurs mois pour la réalisation des travaux d'aménagement
Accueil	Accueil aux points de vente	85% des clients disposent de points de vente correspondant aux critères de qualité voulue par les TPG	87.00	75.77	75.74	77%	Résultat en dessous de la cible et en stagnation, essentiellement du fait de la croissance du volume de transactions commerciales dans les agences, ce qui prolonge le temps d'attente aux guichets.
	Attitude du conducteur	85% des clients sont accueillis par des conducteurs respectant la qualité voulue par les TPG	99.20	92.28	96.87	95%	Nette amélioration et cible dépassée, due à la réorganisation de la structure d'encadrement, et de dysfonctionnements.
	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	39.87		40%	Baisse importante du fait du mécontentement croissant des personnes en infraction. La réorganisation des procédures d'intervention et l'accroissement du taux de contrôle pendant le 2ème semestre ont accentué ces effets.

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05



Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires	
Confort	Montée et descente du véhicule	Le nombre de clients victimes d'une chute n'exécède pas 3 par semaine		0.62	1.19	2/sem.	L'objectif est atteint malgré une hausse du nombre de chutes par rapport à 2003.	
	Confort des arrêts	Moins de 10% des clients ne dispose pas à l'arrêt des équipements de confort voulus		80.03	77.59	80%	L'harmonisation des équipements aux arrêts doit tendre à améliorer le score d'un objectif qui dépend des communes.	
	Confort des véhicules	Moins de 2% des clients ne dispose des conditions de confort des véhicules voulues		68.08	70.16	70%	L'atteinte de l'objectif est pénalisée par les dégradations qui touchent particulièrement les sièges, parois et poignées des véhicules. En revanche pour le même indicateur le score de la présence des équipements est de 100%	
	Offre de base et capacité des véhicules	A la période de pointe du soir, le client a la disposition avec un taux maximal d'utilisation n'excédant pas 2 personnes au m2		1.94	1.66	1.59	1.6 pers/m ²	Objectif atteint, taux max obtenus sur les lignes B, 13, F, 10 et 12.
	Pollution et bruit	Dans l'offre totale de transport des TPG, la part des véhicules x km effectuée avec des véhicules électriques croît d'année en année		0.33	0.33	0.34	0.34	Stable vs 2003; malgré l'extension de la ligne tram 13, les extensions sur les lignes autobus 11, 20, 2 et 43, ainsi que la mise en place des véhicules électriques. La part des km effectués ont neutralisé la hausse des km réalisés par traction électrique.



Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires		
Sécurité	Prévention des agressions	Un client est agressé par un collaborateur						0	Aucun cas recensé
								0	Aucun cas recensé
								0	Aucun cas recensé
Ponctualité, Régularité	Prévention des accidents	Un client est blessé dans un accident provoqué délibérément par un agent TPG						0	Aucun cas recensé
								4	Seuil maximal dépassé. 4 cas recensés. En 2004, l'accent a été porté sur la formation des conducteurs sur les nouveaux véhicules et les situations de conduite plus délicates et plus perfectionnement. Cela sera rectifié en 2005.
								3	Aucun cas recensé
Accessibilité, Fiabilité	Style de conduite	Un conducteur fait délibérément tomber des clients de par sa conduite						10	
								24	Seuil maximal dépassé. Des mesures correctives seront décidées avec nos autorités de tutelle.
								3	
Accessibilité, Fiabilité	Régularité sur le réseau urbain principal	Le client attend plus de 2 intervalles de passage sans recevoir d'information adéquate						14	
								5	Nombre de situations inacceptables très faible et stable
								0	Pas de mesure définie. Non applicable.
Accessibilité, Fiabilité	Ponctualité sur les réseaux urbains secondaires et régional	Un client rate un véhicule qui passe en avance						24	
								4	
								0	
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						3	
								0	
								0	
Accessibilité, Fiabilité	Existence de lignes d'écarts	NON APPLICABLE						0	
								0	
								0	

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004



Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires			
Accessibilité, Fiabilité	Fréquences et horaires adaptés aux besoins	Une commune n'est pas informée des horaires projetés	Situations inacceptables							
								0	Aucun cas recensé	
								0.00	0	Aucun cas recensé
								3.00	0	Aucun cas recensé
								4.00	0	Nombre de situations inacceptables très faible et stable
								5.00	0	Pic de réclamations au 1er trimestre, suite à l'adaptation tarifaire (34 cas); situation stabilisée par la mise en œuvre de nouvelles données par les différents intervenants.
								9.00	0	Très nette amélioration de cet indicateur, qui confirme que les efforts de communication sur les tarifs ont porté leurs fruits.
								3.00	0	Un seul cas recensé en 2004, amélioration de la mise en place lors des étapes.
Information à la clientèle	Information générale sur l'offre de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée						0		
	Information sur l'assortiment et les tarifs des titres de transport	Un client reçoit une information périmée ou erronée						0		
	Information aux points d'arrêt	Un arrêt est signalé par un client avec une information périmée ou erronée						0		
	Information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules	Un client reçoit une information périmée ou erronée alors que l'erreur a été signalée depuis plus de 15 jours ou le système d'annonce des arrêts est déclenché volontairement dans le véhicule						0		



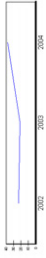




Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	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	2.00	3.00	0.00	0	0 Cible atteinte, malgré une aggravation des perturbations et difficultés de trafic.
			11.00	81.00	0	0 Augmentation importantes des obstructions, essentiellement au point de passage des véhicules à l'arrêt. Plus de 1000 véhicules par jour. Place d'une navette qui utilise un véhicule articulé, régulièrement bloqué par des voitures en stationnement.	
Rapacité	Temps moyen de déplacement	Les TPG sont empêchés d'atteindre leurs objectifs par des encombrements à répétition en particulier en zone urbaine dense	0.00	0.00	1.00	0	0 Nombre de situations inacceptables très faible et stable
Propreté	Netteté, propreté des installations	Un arrêt endommagé n'est pas rétabli dans les 2 jours ouvrables	1.00	3.00	4.00	0	0 Nombre de situations inacceptables très faible et stable
Accueil	Netteté, propreté des véhicules	Le client détériore de manière avérée ses vêtements en empruntant les TPG	1.00	1.00	17.00	0	0 Suite aux nombreuses mesures prises pour accroître les compétences dans les agences, le volume de transaction a explosé et a eu pour conséquence d'augmenter le temps d'attente aux guichets.
		Un client ne peut pas se procurer un titre de transport et/ou il attend plus de 10 min au point de vente	0.00	2.00	1.00	0	0 La réorganisation de l'encadrement des conducteurs et la valorisation des APOP ont permis d'améliorer la qualité du service à la clientèle.
		Attitude du conducteur	Véhicule à l'arrêt, un conducteur refuse de renseigner un client	6.00	9.00	16.00	0
Attitude des contrôleurs de titre de transport	Attitude des contrôleurs de titre de transport	Un contrôleur a une attitude vexatoire, grossière ou discriminatoire.					

Rapport annuel des indicateurs qualitatifs du contrat de prestations 2004

Date: 17.03.05

Dimension	Critère	Performance	2002	2003	2004	Cible 2004	Commentaires	
Confort	Situations inacceptables							
	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	38.00	0	Le nombre croissant de réclamation sur la fermeture des portes est en partie du aux quais tramways rehaussés, les clients n'utilisant plus systématiquement les marchers rabattables des anciens tramways pour accéder au véhicule.
	Confort des arrêts	Un client se blesse ou tombe en utilisant les équipements d'un arrêt (banc, barre d'appui,...)		0.00	0.00	1.00	0	Nombre de situations inacceptables très faible et stable
	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	1.00	0	Nombre de situations inacceptables très faible et stable
	Offre de base et capacité des véhicules	Un client ne peut pas monter dans 2 véhicules de suite par manque de place.		5.00	3.00	3.00	0	Nombre de situations inacceptables très faible et stable
Environnement	Pollution et bruit	Une année, la part des vhc x kms effectuée avec des véhicules électriques diminue d'au moins 5%		0.00	0.00	0.00	0	