

Date de dépôt : 2 mai 2012

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur :

- a) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2011**
- b) les comptes consolidés de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2011**

Mesdames et
Messieurs les députés,

I. Introduction

Le présent rapport se réfère à la première année du contrat de prestations 2011-2014 conclut entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports Publics Genevois (TPG), dont la formalisation a commencé avec le premier contrat pour la période allant de 1996 à 1998. Ce cinquième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 2 décembre 2010, a été établi sur la base du Plan directeur des transports publics 2011-2014, dont l'objectif phare est un développement de l'offre des transports publics de + 35 %.

Entre 2010 et 2011, l'offre (en places*kilomètres) a augmenté de + 9,6 %, soit + 64,4 % entre 2002 et 2011.

Selon les statistiques des TPG, la croissance enregistrée de la fréquentation (en voyages*kilomètres) a été de + 4,4 % entre 2010 et 2011, ou de + 72,8 % entre 2002 et 2011 (compte tenu du changement de méthode de comptage en 2007 et 2008).

Le Conseil d'administration des TPG a adopté, le 19 mars 2012, le bilan ainsi que les comptes au 31 décembre 2011. Le rapport sur la réalisation de l'offre 2011 a également été adopté par le Conseil d'Administration le 30 avril 2012. Le rapport de gestion sur l'exercice 2011 sera transmis ultérieurement.

II. Rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2011

La mise en place de l'offre de transport du 11 décembre 2011 et son prolongement jusqu'à Bernex, avec 70% de modification du réseau et l'introduction d'un système à 3 lignes de tramways, a connu un démarrage difficile avec une exploitation insatisfaisante. Depuis cette date, le nouveau réseau a bénéficié de mesures d'optimisation à travers une action pilotée par une cellule d'accompagnement ad hoc réunissant les TPG, le département de l'intérieur et de la mobilité, l'office du génie civil, la Ville de Genève et la police cantonale. Les mesures d'urgence nécessaires à cette optimisation ont été prises et l'exploitation du réseau fonctionne désormais selon les attentes. De nouvelles améliorations seront proposées au Conseil d'Etat d'ici l'été 2012, pour une mise en œuvre en décembre 2012. Le présent rapport établit le bilan de l'année 2011, le rapport 2012 reviendra quant à lui de façon détaillée sur la mise en place du nouveau réseau.

A) *Faits marquants de l'année 2011*

En 2011, le réseau des TPG a notamment connu les modifications suivantes :

Réseau tram :

- en décembre 2010, introduction de la ligne 18 entre Coutance et les Avanchets, à une cadence de 16 minutes, du lundi au samedi, de 6h à 20h. Ainsi, la cadence de passage des trams entre les Avanchets et Cornavin était de 4 minutes et de 5 minutes entre les Avanchets et Meyrin-Gravière. A la mise en service de la Diretissima, le 2 mai 2011, prolongement de la ligne 18 des Avanchets jusqu'au CERN avec les mêmes cadences que les autres lignes (10' de 6h à 20h).

Réseau trolleybus :

- modification de tracé sur les lignes 6 et 19 grâce à la réhabilitation d'un tronçon de l'ancienne route de Vernier. Nouvel arrêt « Renfile » issu de la fusion des arrêts « Renfile » et « Croisette »;
- fin du chantier du TCOB dans le secteur de la Jonction. Circulation des lignes de trolleybus sur leur tracé définitif par Vélodrome, Carl-Vogt, rue des Bains, Place du Cirque depuis l'été 2011;
- fusion de l'arrêt « 22 cantons » et de l'arrêt « Lyon » en un seul arrêt « 22-Cantons » positionné sous les voies CFF en bas de la rue de la Servette pour les lignes 6, 10, 19.

Réseau bus :

- nouveau terminus, sur France, pour la ligne 4 après la douane de Perly sur la route de St-Julien, en parallèle du P+R de Perly. Desserte des arrêts « Perly-Village », « Perly-Douane » et « Perly P+R » par les lignes 4 et D;
- avec la création de la ligne de tram 18, raccourcissement de la ligne 9 à Cornavin. Récupération des bus pour créer une course supplémentaire en heures de pointe sur les lignes 8, 9 et 22;
- suite à des constats de saturation entre la Jonction et les Délices sur la ligne 11, remplacement des bus standards, dans la mesure du possible, par des bus articulés;
- amélioration de la cadence de la ligne 31 le samedi après-midi en passant à 35 minutes;
- suppression de la ligne 32, la desserte de la Jonction étant assurée par les lignes 2 – 10 – 19 – 20, K et L sur le boulevard St Georges et par les lignes K et L sur Carl-Vogt direction sortie de ville;
- amélioration à 15 minutes de la cadence de la ligne 43 aux heures de pointe en semaine sur l'ensemble du parcours par l'ajout de deux véhicules;
- ajout d'une course après 20h00 sur la ligne 53 et augmentation de la fréquence des après-midis de la semaine à 30 minutes;
- suppression de la ligne 56 (Meyrin-village - CERN) dès la mise en service de la Direttissima. Affectation des véhicules à la nouvelle ligne 57 permettant des améliorations de cadences aux heures de pointe;
- amélioration de la ligne 57 en plusieurs étapes grâce à :
 - l'extension de l'amplitude horaire tous les soirs de 19h30 à 24h, avec une cadence de 30 minutes,
 - la mise en place d'une offre toute la journée les dimanches, avec une cadence de 30 minutes,
 - la mise en service de la Direttissima, l'amélioration des cadences entre 6h et 20h en passant de 15 à 10 minutes (correspondance entre la ligne 57 et la ligne de tram 18 à l'Hôpital de la Tour);
- amélioration de la cadence de la ligne C le samedi après-midi en passant à 35 minutes;
- pour des besoins d'organisation des circulations dans le village d'Avusy, inversion du sens de circulation de la ligne L;

- amélioration de la cadence de la ligne S à 15 minutes aux heures de pointe de la semaine. Création d'une desserte le dimanche avec une cadence à 60 minutes;
- ajout d'une course le matin vers 8h15 sur la ligne W;
- ajout de deux allers/retours sur la ligne X, le matin depuis Chancy vers La Plaine à 6h30 et un autre le soir sur Dardagny;
- mise en place de la dernière étape de la relocalisation des arrêts des lignes F, V et Z pendant les travaux de la gare. Mise en place de la signalisation permettant aux clients des transports publics de rejoindre facilement le terminus des lignes se trouvant à la rue des Gares.

Réseau Noctambus :

- prolongement de la ligne N5 jusqu'à Divonne;
- réactivation de l'ancien arrêt de la ligne K à la Petite-Grave pour la N20;
- modification de l'ordonnancement de desserte des arrêts de la ligne N67 dans le secteur de Russin, Dardagny et La Plaine.

Desserte de l'AIG :

A la demande de l'AIG, les lignes 5, 23, 28 et 57 quittent les dépôts des TPG plus tôt pour desservir l'AIG avant 6h du matin. L'objectif est d'atteindre l'arrêt « Aéroport » vers les 5h50.

Modifications en lien avec le chantier TCOB :

- réseau tram : pas impacté;
- réseau trolleybus et bus : les lignes de trolleybus 2, 10, 19 ainsi que les lignes de bus 20, 4, D, K et L ont été déviées par le boulevard St-Georges et la Place du Cirque jusqu'en juillet 2011. Les lignes K et L ont réalisé leur remise à l'heure sur l'Av. du Mail avant de repartir par Carl-Vogt jusqu'à la Jonction.

Parmi les autres améliorations, il faut noter les efforts en matière de qualité de service (information aux voyageurs, offre combinée, marketing, etc.) et de qualité environnementale (poursuite du plan Ozone, utilisation du biocarburant, test de véhicules hybrides, etc.).

B) Réalisation de l'offre de transport 2011

La conception et la présentation du rapport annuel des TPG sur la réalisation de l'offre de transport 2011, approuvé par le Conseil d'Etat, a une double conséquence positive. La première bénéficie aux TPG, en tant qu'outil de monitoring indispensable à leur saine gestion et d'instrument d'autocontrôle, qui leur est non moins indispensable. La deuxième bénéficie

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

Pour rappel, le contrat de prestations comprend des indicateurs de suivi avec des cibles à atteindre et un système de pénalités. Le contrat de prestations des TPG est considéré comme accompli pour autant que chacune des cibles soit atteinte : ces dernières le sont si elles sont supérieures ou égales à 95 % de la cible, partiellement atteintes entre 80 % et 94 % de la cible, ou non atteintes si elles sont inférieures ou égales à 79 % de la cible.

Les objectifs mesurés pour l'année 2011 sont les suivants :

Offre de transport

- Croissance des places kilomètres réalisées (PKR) : + 0,6 % par rapport à la cible 2011 en valeur absolue du contrat de prestations (2751 millions de places*kilomètres au lieu de 2735). L'objectif est donc considéré comme atteint puisque dépassé par rapport à la cible du contrat (PKO).

Entre 2010 et 2011, l'offre réalisée en valeur relative a augmenté de + 5,7 %, ce qui est inférieur à la croissance prévue dans le contrat qui était estimée à + 9 %. Ce décalage s'explique par le fait que les PKR pour l'année 2010 ont été supérieures de +3,7 % par rapport aux prévisions (liées à l'utilisation plus importante de véhicules Cityrunner au lieu des convois de 3 caisses sur les lignes de trams 12, 13, 15 et 17, et de l'augmentation des cadences sur les lignes 33, 34, A et B, D, F et Y). Malgré cet écart, l'offre 2011 est conforme aux attentes du contrat de prestations 2011-2014.

Fréquentation

- Croissance des voyages kilomètres mesurés (VKM) : + 0,9 % par rapport à la cible 2011 en valeur absolue du contrat de prestations (427 millions de voyageurs au lieu de 423). L'objectif est donc considéré comme atteint puisque dépassé par rapport à la cible du contrat (VKE).

Entre 2010 et 2011, une augmentation réelle de la fréquentation en valeur relative de +4,4 % a été enregistrée ce qui est inférieur à la croissance du contrat qui était estimée à +4,5 %. Ce décalage s'explique par le fait que les VKM pour l'année 2010 ont été supérieurs de + 1 % par rapport aux prévisions.

Cette augmentation de la fréquentation correspond pleinement aux statistiques européennes qui prévoient que la fréquentation progresse selon un facteur de 0,4 à 0,5 par rapport à l'offre.

Conditions d'exploitation

- Vitesse commerciale : la valeur 2011 est inférieure à la cible du contrat : 16,30 km/h au lieu de 16,50 km/h et ceci principalement en raison des travaux du tram Cornavin — Onex — Bernex (TCOB). Il convient toutefois de noter que la vitesse commerciale est en amélioration de +1,9% par rapport à 2010 et ceci grâce aux efforts conjugués de la direction générale de la mobilité (DGM) et des communes pour mettre à disposition des TPG les infrastructures nécessaires à leur progression (carrefours, voies bus, etc.).

L'objectif est néanmoins considéré comme atteint car se situant dans la marge de tolérance de 5%.

- Horaires et intervalles de passage : l'objectif fixé sur le réseau régional a été dépassé de 4 %, avec 98,8 % (cible : 95 %) des courses ayant un retard inférieur ou égal à 6 minutes par rapport à l'horaire. Concernant le réseau urbain, l'objectif est atteint en tenant compte de la marge de tolérance de + ou - 5 %. En effet, 89,2 % des courses ont un écart inférieur ou égal à 3 minutes par rapport à l'horaire (cible : 89,7 %). Cette différence s'explique en particulier par les difficultés de progression liées aux travaux du TCOB.

Le système de pénalité de cet indicateur considère la moyenne des deux objectifs. Au vu des résultats, l'indicateur est considéré comme atteint car la moyenne se situe dans la marge de tolérance de + ou - 5 %.

Environnement

- Emissions de CO₂ : 7,11 grammes de dioxyde de carbone par PKR ont été émis en 2011 par rapport à la cible de 9,10 grammes. L'objectif est considéré comme atteint puisque inférieur de 21,9 % par rapport à la cible du contrat.
- Emissions de NO_x : 45,23 grammes d'oxyde d'azote par PKR ont été émis en 2011 par rapport à la cible de 58 grammes. L'objectif est considéré comme atteint puisque inférieur de 22 % par rapport à la cible du contrat.

Critères économiques et financiers

- Ratio de contributions cantonales : 51,9 % de contributions cantonales par rapport à l'ensemble des produits. L'objectif est considéré comme dépassé par rapport à la cible de 54,4 %. Ce résultat permet ainsi de rester proche du souhait du Grand Conseil de respecter la norme des 50/50.
- Taux de couverture globale : 50,0 %. Cet objectif est également nettement dépassé par rapport à la cible de 47,5 %.

- Coût/offre : 0,125. Cet objectif est très légèrement supérieur à la cible de 0,123. En application de la marge de + ou - 5 %, il est néanmoins considéré comme atteint.

En tenant compte de ces différents points, il est possible d'affirmer que les objectifs fixés dans le contrat de prestations pour l'exercice 2011 ont été atteints et quelques-uns dépassés par les TPG. En conséquence, le système de pénalités n'a pas à être activé.

III. Comptes consolidés des TPG pour l'exercice 2011

Les comptes annuels des TPG sont présentés sur la base des normes comptables internationales IPSAS relatives au secteur public, depuis l'année 2007, soit une année avant leur application par l'Etat de Genève.

Cette première année du cinquième contrat de prestations s'est achevée avec un bénéfice net de 1 621 449 F par rapport à une perte de 9 662 544 F en 2010. Le budget 2011 prévoyait, quant à lui, une perte de 2 915 000 F. Ce bon résultat doit cependant d'emblée être tempéré par le fait qu'il bénéficie de l'effet positif d'une dissolution de provision sans laquelle une perte proche de celle budgétée aurait été enregistrée.

La contribution de l'Etat de Genève figurant dans les comptes 2011 des TPG s'élève à 203 416 375 F. Elle comprend la subvention de base de 186 158 748 F incluant les indemnités Unireso, les subventions non monétaires pour un montant de 16 976 257 F (utilisation des infrastructures de transport aériennes et au sol et droit de superficie), ainsi que la participation financière de 281 370 F aux frais de gestion et de communication, telle que prévue dans le contrat de prestations Unireso 2011-2014.

A) Analyse des comptes 2011 par rapport au budget 2011

Rappelons en préambule que le contrat de prestations 2011-2014 a été pour la première fois construit sur la base des comptes consolidés des TPG et non plus sur la base des comptes statutaires de la maison-mère. Le périmètre de consolidation inclut par intégration globale les deux sociétés filles TPG Publicité SA et TPG France Sàrl détenues à 100 %. Cette mesure, comptablement justifiée, n'a cependant pas d'impact majeur sur les comptes présentés.

Produits d'exploitation

Les produits, budgétés à 354 190 000 F, ont atteint 369 077 313 F, soit une amélioration de 4,2 % (+ 14 887 313 F).

A l'exception de la contribution de la Confédération qui diminue de 979 809 F (- 11,3 %), en raison essentiellement de la baisse de la rétrocession des droits sur les carburants, les quatre autres types de produits d'exploitation des TPG sont en progression significative. La baisse de 1 364 449 F de la rétrocession des droits sur les carburants (- 33,3%) est due à des coefficients de calcul différents édictés par l'OFT, à l'écart d'estimation de la consommation réelle et au retard de renouvellement des véhicules.

Ce sont les revenus des transports, supérieurs au budget de 6 952 469 F (+ 5,4 %), qui contribuent en premier à cette hausse, ce qui montre que les prévisions de recettes ont été sous-évaluées. Ces revenus, qui correspondent au véritable chiffre d'affaires des TPG, découlant de son activité principale, atteignent 135 232 469 F en 2011 et se répartissent en trois catégories. D'abord, tous les types de billets, d'abonnements et d'autres produits communautaires Unireso ont dépassé le budget de 4,5 % (+ 5 118 454 F). Les produits non communautaires (comprenant les lignes GLCT sur France et les services de transport directement commercialisés par les TPG comme les navettes pour l'aéroport, la gare et le Salon de l'automobile) ont dépassé le budget de 25,2 % (+ 1 881 455 F). Cet écart positif concerne l'ensemble des lignes GLCT et l'évolution des transports réservés. De plus, les lignes O (de Ferney-Voltaire à Meyrin-Gravière) et T (de Challex à la Plaine) n'étaient pas incluses dans le plan financier pluriannuel. Quant aux revenus du contrôle des voyageurs, ils sont conformes au budget.

Les produits d'exploitation divers, qui sont supérieurs au budget de 38,7 % (+ 4 781 365 F), constituent le deuxième facteur d'explication. Y sont inclus les produits publicitaires (+ 2 344 810 F), qui dépassent le budget de 37 %, les travaux facturés à des tiers qui ont plus que doublé (+ 2 198 743 F), et divers autres produits dont les évolutions se compensent. Il importe de préciser cependant que les travaux facturés à des tiers correspondent à des charges de sorte que l'effet de cette hausse est sans impact réel.

La contribution de l'Etat de Genève, supérieure au budget de 2 690 375 F (+ 1,3 %) explique en troisième lieu cette hausse. Elle est à attribuer entièrement à la contribution non-monnaire calculée par le département des constructions et des technologies de l'information (DCTI) sur l'utilisation des infrastructures aériennes et au sol mises à disposition par l'Etat de Genève, qui a passé de 12 046 460 F, chiffre repris du contrat de prestations, à 16 069 257 F, soit + 4 022 797 F. Cette hausse est toutefois sans impact réel

sur le résultat dès lors qu'elle correspond à une charge non monétaire équivalente. Ce montant a été compensé en partie par la baisse de 1 333 251 F de la subvention monétaire liée aux indemnités tarifaires Unireso, diminuées en fonction du report sur 2012 de l'augmentation tarifaire, conformément au contrat de prestations 2011-2014 avec Unireso. Les subventions relatives au trafic d'agglomération et au trafic régional ont été conformes au budget.

Quatrièmement, les contributions des communes et des tiers ont été supérieures aux prévisions de 1 442 913 F (+ 34,9 %), puisqu'elles comprennent les subventions pour les lignes O, T, 43 (reliant le Stade de Genève à Loëx-hôpital), le renforcement des navettes E et G, depuis respectivement Hermance et Rive, pendant les travaux de la tranchée couverte de Vézenaz (payé par le DCTI), ainsi que le Noctabus non inclus dans le budget.

Produits financiers

Les produits financiers (+ 1 920 584 F) ont été cinq fois supérieurs aux prévisions compte tenu notamment de gains de change obtenus sur l'évolution favorable du cours de l'euro par rapport au franc suisse.

Répartition des produits totaux

L'évolution des chiffres par rapport au budget 2011 ne modifie que peu les pourcentages de répartition par catégorie de produits. Les revenus du transport font le 36,4 % des produits totaux des TPG, et les diverses contributions monétaires en provenance de l'Etat de Genève, de la Confédération, des communes et de tiers font la grande part avec 53,8 %. Les contributions non monétaires et les produits d'exploitation divers ne pèsent que 4,6 % chacun, les produits financiers ne représentant qu'une infime part avec 0,7 %. Si l'on ajoute aux revenus du transport l'indemnité Unireso de l'Etat, destinée à compenser certains rabais de prix accordés au public, le taux passe de 36,4 % à 41,6 %.

Charges d'exploitation

Le total des charges d'exploitation, budgété à 341 622 000 F, a atteint 351 720 112 F, soit un dépassement de 10 098 112 F (+ 3 %).

Différents éléments expliquent cette variation. Tout d'abord, les frais de véhicules sont supérieurs au budget d'en moyenne 18,7 % (+ 4 926 497 F) en raison d'une hausse tant du prix du carburant que de sa consommation (+ 25,9 % sur le poste carburant et énergie de traction, soit + 3 112 289 F) et en raison d'un coût supérieur enregistré sur le matériel d'entretien des véhicules (+ 11,5 %, soit + 1 519 841 F).

Les frais de bâtiments et d'installations fixes ont dépassé le budget de 4 975 341 F (+ 27,5%) en raison de la réévaluation de 4 022 797 F (+ 33,4 %) effectuée par le DCTI quant au droit d'utilisation des infrastructures aériennes et au sol, qui est une charge non monétaire, intégralement compensée par la contribution cantonale de montant équivalent en produit. On observe également que les frais des installations fixes sont plus élevés que prévu de 792 768 F (+ 200,7 %) en raison des équipements supplémentaires installés aux arrêts, dont les nouvelles bornes d'information aux voyageurs.

Les charges d'exploitation diverses ont également contribué au dépassement budgétaire pour 2 829 750 F (+ 16,3 %). L'essentiel de ce montant (+ 1 980 529 F) correspond toutefois aux travaux à refacturer qui se retrouvent en produits, donc sans effet négatif sur le résultat. Trois autres postes ont occasionné des dépenses nettement plus élevées que prévu : le poste entretien, maintenance informatique (nouveau logiciel non budgétisé) et location, qui a augmenté de 44,5 % (+ 706 727 F), ainsi que les postes courrier et télécommunications (+ 22,3 %, soit + 252 789 F) et matériel et fournitures de bureau (+ 20,4 %, soit + 292 649 F). Sept postes de charges d'exploitation diverses ont par contre évolué en-dessous du budget, dont notamment les frais de communication et de marketing (- 433 191 F), les honoraires juridiques et fiduciaires (- 310 553 F) et les frais de confection des titres de transport (- 109 006 F).

Les frais de sous-traitance de transport ont également dépassé le budget, de 5,2 % (+ 1 666 800 F) en raison de l'offre plus importante et d'un coût kilométrique supérieur sur les nouveaux appels d'offre. Les lignes GLCT O et T, dont les coûts n'ont pas été budgétés dans le contrat de prestations, ont par contre bénéficié d'effets de change favorables.

Il faut relever un dernier élément négatif qui a pesé sur les charges puisque les TPG ont procédé en 2011 à un apurement de leurs débiteurs qui a donné lieu à l'enregistrement de dépréciations de valeur nettement plus élevées que prévu : 4 077 318 F de pertes sur créances ont été enregistrées, soit supérieures de 2 740 318 F au budget (+ 205 %). Cette somme concerne quasi exclusivement les pertes sur les constats : près de la moitié règlent des arriérés de la période 1996-2010 et revêtent donc un caractère exceptionnel, tandis que l'autre moitié est imputable à la seule année 2011. Le taux de perte actuel sur les constats est donc ramené à 25 %, ce qui reste élevé. Les TPG ont mis en place de nouvelles procédures et des moyens techniques, afin de mieux identifier les contrevenants et dissuader la récidive. Ce point fera l'objet d'un examen de la part de la direction générale de la mobilité (DGM).

Pour ce qui est des amortissements, ils ont été inférieurs au budget de 4 471 785 F (- 11,7 %) compte tenu d'un retard dans le plan d'investissement relatif à l'acquisition de nouveaux trolleybus et de nouveaux distributeurs automatiques des titres de transport (DATT).

Quant aux dépenses de personnel, qui représentent la grande part des charges d'exploitation (58,5 %), elles sont inférieures au budget de 1,2 %, soit - 2 498 437 F, mais cette évolution favorable est due en grande partie à l'effet positif provoqué par la dissolution nette de 3 900 000 F d'une provision pour litige. Un récent arrêté du Tribunal fédéral a en effet donné raison aux TPG dans un conflit avec certains employés qui revendiquaient la valorisation de primes de pénibilité pendant la période des vacances. Sans ce produit exceptionnel réduisant les frais de personnel, et sans l'augmentation particulièrement élevée cette année de la provision pour avantages au personnel postérieurs à l'emploi, (2 293 917 F, provision valorisée par un actuaire externe, soit + 1 985 974 F supérieurs au budget), les dépenses courantes de personnel se seraient élevées à 207 358 646 F, soit un montant tout de même inférieur de 892 354 F au budget.

Charges financières

Elles dépassent de 2 220 109 F le budget (+ 13,9 %) en raison de pertes de change de 2 996 205 F, en grande partie non réalisées (augmentation du solde bancaire due à l'achat de devises à terme non utilisées), que la réduction des intérêts payés budgétés sur emprunts de 1 072 505 F, provenant des taux particulièrement bas du marché financier et du retard sur investissements, n'a pas permis de compenser.

Globalement, le résultat financier net négatif est supérieur au budget de 1,9 % (+ 299 526 F de perte).

Remarque générale

La DGM constate que l'année 2011 a donné lieu à des écarts particulièrement importants avec certains chiffres du budget 2011. Comme il est dit ci-dessus, certaines évolutions sont purement comptables et non réellement imputables aux TPG, comme les contributions de la Confédération et des communes, les variations de taux de change, la subvention non monétaire du canton liée à l'utilisation des infrastructures et les travaux facturés à des tiers, ces deux derniers étant sans impact réel sur le résultat. Les conséquences du retard d'investissement représentent, elles, un décalage modéré dans le temps de commandes de matériel prévu au contrat de prestations, et ne sont pas davantage inquiétantes en elles-mêmes, sauf que le résultat 2011 aurait été déficitaire sans ce retard. Les TPG affirment que les écarts constatés en 2011 ne devraient pas se reproduire de cette façon en

2012, le budget 2012 ayant intégré des évolutions de postes. La DGM suivra de près cette évolution tout au long de l'année.

B) Analyse des comptes 2011 par rapport aux comptes 2010

Produits d'exploitation

Entre 2010 et 2011, les produits d'exploitation ont augmenté de 343 097 982 F à 369 077 313 F, soit une progression de 7,6 % équivalente à 25 979 331 F de produits supplémentaires.

L'essentiel de cette hausse concerne les contributions de l'Etat de Genève qui ont été portées de 183 543 759 F à 203 416 375 F, soit + 10,8 % (+ 19 872 616 F). Ce sont les contributions sur le trafic d'agglomération et les indemnités Unireso qui font l'essentiel de ce chiffre, respectivement de + 9 329 168 F (+ 6,6 %) et + 8 184 337 F (+ 74,3 %), la subvention sur le trafic régional s'élevant, quant à elle, à + 2 268 220 F (+ 16,6 %). Ces apports supplémentaires de l'Etat sont conformes à l'encadrement financier prévu pour le développement du réseau des transports publics, plus particulièrement le réseau des trams.

La deuxième raison à la progression des produits d'exploitation est liée à celle, considérable, des revenus du transport, qui ont passé de 127 899 446 F à 135 232 469 F, soit une hausse de 5,7 %. (+ 7 333 023 F). Cette évolution concerne essentiellement les revenus communautaires du transport Unireso, qui ont affiché une hausse de 5 688 646 F (+ 5 %). On remarque que l'ensemble des produits offerts au public montre une progression de vente. Ainsi, l'augmentation de 10,5 % des abonnements annuels, qui est le reflet notamment du succès des campagnes « grands comptes » à destination des communes, ne s'est pas faite au détriment d'une autre catégorie. En effet, la vente des cartes journalières a progressé de 6,4 %, celle des abonnements hebdomadaires et mensuels, respectivement de 10,5 % et de 2,9 %. La vente des billets, hors cartes journalières, est quasi stable avec - 0,1 %. La vente des billets et cartes journalières reste la part principale des revenus communautaires avec 37,4 % (38,8 % en 2010). Les abonnements annuels suivent avec 32 % (30,4 % en 2010) et les abonnements mensuels font 27,4 % (28 % en 2010). Les revenus de transport non communautaires ont pour leur part augmenté de 644 903 F (+ 7,4 %) pour les raisons évoquées ci-dessus. Quant aux revenus du contrôle des voyageurs, ils sont en hausse de 999 474 F (+ 18,3 %), marquant l'effort porté sur ce poste en 2011.

La hausse des produits d'exploitation divers constitue le troisième élément contributeur à l'évolution des produits avec + 2 456 205 F (+ 16,7 %). Il est

essentiellement dû aux produits publicitaires qui ont augmenté de 32,6 % par rapport à l'année précédente.

Seules les contributions de la Confédération, des communes et des tiers ont évolué à la baisse. La variation de 1 752 129 F (- 18,5 %) de la contribution fédérale est très majoritairement due à la réduction de la rétrocession des droits sur le carburant. Pour ce qui concerne les communes et les tiers, la diminution de leurs contributions de 1 930 383 F (- 25,7 %) s'explique par la prise en compte, dans l'offre de base du contrat de prestations 2011-2014, d'éléments qui se trouvaient précédemment dans l'offre complémentaire.

Produits financiers

Leur évolution par rapport à 2010 n'est pas significative en francs (+ 324 597 F, soit + 15,5 %) et correspond surtout à des gains de change.

Charges d'exploitation

De 2010 à 2011, les charges d'exploitation ont augmenté de 340 113 749 F à 351 720 112 F, soit de 11 606 363 F équivalant à une hausse de 3,4 %. Compte tenu du fait que les charges ont dépassé le budget de 3 %, cela signifie que le budget 2011 prévoyait des charges quasiment identiques (+ 0,4 %) aux comptes 2010, objectif qui n'a pas pu être tenu. Toutes les catégories de frais ont enregistré une augmentation.

La principale variation à la hausse concerne les pertes sur débiteurs qui ont triplé par rapport à 2010 avec + 2 748 773 F (+ 209,3 %). Elles concernent essentiellement les constats impayés, dont le recouvrement est plus difficile.

La deuxième raison tient à l'augmentation des frais de personnel, qui passent de 203 320 281 F à 205 752 563 F, soit + 1,2 %. En réalité, la dissolution de la provision pour litige et l'augmentation de la provision pour avantages au personnel postérieurs à l'emploi, mentionnées ci-dessus, masquent l'évolution réelle de la masse salariale qui a augmenté de 201 657 693 F à 207 358 646 F (soit + 5 700 953 F). Cette hausse correspond essentiellement à la progression du nombre de collaborateurs. L'effectif du groupe a en effet passé de 1636 à 1692 postes en moyenne annuelle (+ 56 unités, soit + 3,4 % et 5 millions de francs), dont 1029 conducteurs (contre 1002 conducteurs en 2010, soit + 27 unités). L'indexation des salaires de 0,3 % (500 000 F non prévus au budget), ainsi que des remboursements d'assurances sociales nettement plus faibles qu'en 2010, contribuent également à cette progression. Il faut relever que l'Etat n'a pas payé le 0,2 % d'indexation prévue, alors que l'article 6 du contrat de prestations en prévoit la prise en charge.

Les charges d'exploitation diverses ont augmenté en moyenne de 9,4 % par rapport à 2010, soit + 1 730 927 F. Deux postes y ont contribué fortement : ce sont d'une part le matériel et les fournitures de bureau, et d'autre part l'entretien, la maintenance informatique et la location qui enregistrent une forte hausse de respectivement + 59,8 % (+ 646 740 F) et + 47,4 % (+ 737 887 F). Les commissions et frais de vente avec + 11,5 % (+ 336 115 F), les frais d'assurance avec + 10,3 % (+ 199 128 F) et les travaux à facturer (+ 21,1 %, sans impact sur le résultat net) ont également réduit la marge d'exploitation. Par contre, les TPG ont pu économiser sur les impôts et taxes (- 652 748 F, soit - 60,2 %), le coût de la confection des titres de transport (- 15,1 %, soit - 153 852 F) et les frais de surveillance et de sécurité (- 11,8 %).

Le coût de la sous-traitance de transport a augmenté de 1 518 777 F, soit + 4,7 % pour les mêmes raisons évoquées sous le point III-A. Ce poste pris globalement, et sa part relative hors lignes GLCT et provisoires sous-traitées, restent en-dessous des seuils maximum de 10 % et 4 % des charges fixés par l'article 1, alinéa 5, de la loi sur les Transports publics genevois (LTPG; H 1 55), avec respectivement 7,4 % et 3,4 %.

Quant aux frais de véhicules, ils ont augmenté, mais de 3,4 % seulement, ce qui montre bien leur sous-budgétisation, par rapport à la hausse du prix du carburant, qui a passé de 1,50 F à 1,62 F le litre hors taxes (HT). Un nouveau contrat d'équipement en pneus, avec renouvellement intégral du parc sur deux ans, explique l'augmentation de 70,4 % de ce poste en 2011, soit + 444 118 F.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes sont supérieurs de 867 882 F (+ 3,9 %) essentiellement à cause d'équipements supplémentaires aux arrêts pour + 550 638 F (+ 86,4 %), la hausse des frais de bâtiment ayant pour sa part été limitée à + 4,1 % (+ 226 353 F).

Les amortissements, dont la faible hausse de 1 271 330 F (+ 3,9 %) concerne surtout les immobilisations incorporelles, sont le reflet du retard d'investissement en matériel roulant évoqué précédemment.

Charges financières

Enfin, les charges financières sont en hausse de 3 426 417 F (+ 23,2 %). Malgré l'évolution favorable des taux, le poste intérêts payés sur emprunts a augmenté de 1 303 245 F (+ 11,5 %) compte tenu du fait que les emprunts et dettes bancaires ont connu une progression de 78,9 millions de francs. En effet, dans le cadre du plan de financement de la commande des nouveaux tramways auprès de l'entreprise Stadler AG, un second acompte a été financé par un placement privé de 50,1 millions de francs effectué auprès de la

Banque cantonale de Zurich, après un premier acompte financé en 2010 par un emprunt BCGe de 40 millions de francs. Un autre emprunt de 40 millions de francs a été obtenu auprès de la BCGe en 2011 pour financer la livraison des nouveaux autobus et des premiers tramways. Par ailleurs, des pertes de change, en partie non réalisées, ont péjoré le résultat financier de 2 245 174 F supplémentaires par rapport à 2010.

Globalement, le résultat financier net négatif s'est détérioré de 3 101 820 F de plus en 2011 (+ 24,5 %) puisqu'il a passé de - 12 678 706 F à - 15 780 526 F. Compte tenu de la poursuite prévue des investissements, il faut s'attendre à ce que le poste financier s'alourdisse à l'avenir.

Cash-flow et tableau des flux de trésorerie

Pour se faire une idée plus précise du résultat de l'entreprise dans le sens de la liquidité qu'elle a dégagé sur l'exercice, il faut exclure les éléments non monétaires tels que les amortissements, les variations de provisions et les résultats de change non réalisés. Ainsi, les TPG ont généré, y compris les contributions publiques, un flux de trésorerie positif (cash-flow) de 35 millions de francs en 2011, soit une amélioration de 10,1 millions de francs par rapport à 2010 (24,9 millions de francs de cash-flow). Si l'on veut apprécier la performance intrinsèque de l'entreprise, il faut calculer son cash-flow sans les contributions qu'elle reçoit d'entités tierces, soit les subventions de l'Etat de Genève (hors indemnités CTI), de la Confédération, des communes et de quelques tiers. On constate alors que le déficit de trésorerie (cash-drain) a diminué de 2,1 millions de francs, passant de 164,6 millions de francs en 2010 à 162,5 millions de francs en 2011. Cela signifie que le flux de liquidités supplémentaire produit entre 2010 et 2011 est imputable à 21 % au résultat commercial proprement dit, y compris les indemnités CTI, et à 79 % à l'augmentation des subventions de l'Etat de Genève. Les effets commerciaux de la mise en place du nouveau réseau devraient s'accroître à l'avenir.

Par ailleurs, le tableau des flux de trésorerie permet de mettre en évidence le fait que les investissements n'ont pas été complètement couverts par l'autofinancement découlant de l'exploitation et par le financement à long terme, ainsi que c'est le cas depuis l'introduction des normes IPSAS en 2007. Le niveau des liquidités a donc baissé aux points de contrôle des 31 décembre 2011 et 2010 notamment.

Analyse du bilan

L'actif du bilan des TPG se caractérise par une très forte immobilisation découlant naturellement de son type d'activité. Les immobilisations de long terme représentent le 90,6 % de l'actif, contre 90,5 % en 2010. Les véhicules

et leurs équipements, ainsi que les avances sur achat de gros matériel, font à eux seuls le 78,7 % des actifs immobilisés (78,4 % en 2010). Il est important de noter que certains véhicules ne sont pas la propriété des TPG car ils sont détenus en leasing. Ils figurent malgré tout à l'actif compte tenu des normes IPSAS qui imposent la vision économique du patrimoine.

Pour ce qui est du passif, il se caractérise par un endettement en forte progression. Les engagements à court terme s'élevaient à 111,1 millions de francs au 31 décembre 2011, contre 86,6 millions de francs un an plus tôt (+ 28,3 %), et surtout, les emprunts et autres engagements à long terme s'élevaient à 471,9 millions de francs au 31 décembre dernier, contre 391,7 millions de francs au 31 décembre 2010 (+ 20,5 %). Les engagements totaux font ainsi le 88,2 % du passif (86,2 % en 2010) et ont augmenté de 21,9 % par rapport à 2010. La contrepartie bancaire principale des TPG est la BCGe avec 162,4 millions de francs d'engagements, soit légèrement plus du tiers des emprunts bancaires. Le solde se répartit entre diverses autres contreparties bancaires suisses, françaises et suédoises. L'Etat de Genève a donné sa garantie par caution simple à 316,9 millions de francs d'emprunts bancaires, soit le 69,6 % des dettes bancaires.

Les TPG disposent d'une limite en compte courant de 15 millions de francs auprès de l'Etat de Genève au travers du cash-pooling, qu'ils utilisent de façon plus importante depuis sa mise en place en 2010. Par ailleurs, les engagements de long terme contiennent un montant de 29,6 millions de francs correspondant à une provision valorisant les avantages au personnel postérieurs à l'emploi, particulièrement élevée en regard des fonds propres.

Le capital de dotation (44 millions de francs amenés par l'Etat de Genève) et les fonds de réserves (32,5 millions de francs) forment la base de fonds propres des TPG. Ils s'élevaient à 78,1 millions de francs au décembre 2011, en légère reprise par rapport à 2010, compte tenu du bénéfice net de l'exercice, soit le 11,8 % du passif.

Si l'on observe que le socle des fonds propres n'est pas élevé pour une entreprise si fortement immobilisée, ce qui n'est pas un réel souci s'agissant d'une régie publique subventionnée par l'Etat, il est par contre important de remarquer que la concordance des échéances est tendue. En effet, le fonds de roulement des TPG était comptablement négatif au 31 décembre 2010 de 33,7 millions de francs et ceci s'est encore accentué à 48,7 millions de francs en 2011, ce que montre précisément la réduction des liquidités de fin d'exercice au tableau des flux de trésorerie. Cela signifie que la base des fonds propres (y compris le capital de dotation) et les dettes à long terme, qui représentent le financement à long terme de l'entreprise, sont inférieures à la masse des immobilisations à long terme (91,9 %). Autrement dit, les

liquidités et les créances à recevoir à court terme sont inférieures aux dettes de court terme. Ce constat est tempéré par deux choses : les engagements de court terme contiennent les abonnements payés d'avance, qui fournissent de la liquidité (22,5 millions de francs au 31 décembre 2011), et les TPG disposent d'une limite de prêt auprès de la BCV pour encadrer les 30 millions de francs de créancier-fournisseur de trams visibles au 31 décembre 2011. En résumé, on peut dire que le financement des TPG, bien que parfois tendu, est assuré, mais que la structure de financement, notamment dans une vision de long terme, devra faire l'objet d'une analyse en vue d'une consolidation. Ceci est d'autant plus important que le programme d'investissements à venir est très conséquent. Les TPG sont déjà engagés dans cette réflexion, et le DIM s'y associe.

Investissements en cours

Les engagements 2011 s'élèvent à 191 220 000 F, soit un taux de réalisation de près de 75 % par rapport à la cible de 255 509 000 F prévue dans le plan financier pluriannuel (- 64 288 000 F).

Par catégorie d'investissement, les principaux engagements réalisés en 2011 concernent l'acquisition de véhicules de ligne pour un montant de 169 608 000 F (88 % du total des engagements 2011). Cette somme est toutefois inférieure aux 224 060 000 F prévus dans le plan financier pluriannuel pour l'exercice 2011 (- 54 451 000 F). Le report d'investissement s'observe essentiellement sur les trolleybus (36 250 000 F), en cours d'appel d'offre, et sur les autobus (12 750 000 F), tandis que le programme d'investissement sur les trams est quasi tenu avec un engagement de 128 631 000 F sur les 136 000 000 prévus, ce qui correspond à un taux de réalisation de 94,6 %. Le prix d'achat unitaire des trams inférieur au plan (5,3 millions de francs au lieu de 5,5 millions de francs) explique aussi cet écart. L'acquisition des 87 autobus articulés a également bénéficié d'une réduction de prix de 9 % et d'un taux de change favorable. Dans la rubrique des installations fixes, les projets relatifs aux nouveaux distributeurs automatiques (DATT) et aux systèmes d'information ont subi des retards.

IV. Conclusion

L'année 2011 correspond à la première étape annuelle du cinquième contrat de prestations liant l'Etat aux TPG et à la cinquième année de présentation des comptes selon les nouvelles normes internationales IPSAS. L'analyse des prestations des TPG démontre que le contrat de prestations a été rempli en 2011.

L'extension du réseau des transports est en adéquation, d'une part avec la politique de fort développement de l'offre voulue par le Plan directeur des transports collectifs 2011-2014, adopté par le Grand Conseil en novembre 2010, et d'autre part avec le contrat de prestations TPG pour la même période, ratifié par la loi 10699 votée par le Grand Conseil le 2 décembre 2010. La période actuelle de développement, représente une période de transition importante et délicate, avec de forts investissements réalisés et restant à réaliser, devant impacter notablement la taille de l'entreprise, qui va franchir un véritable seuil. Ainsi, le financement sera un des éléments-clés et les résultats commerciaux devront continuer à progresser grâce à une hausse attendue des usagers sur le bassin franco-valdo-genevois. Dans ces circonstances, le département continuera à exercer un contrôle de l'opérateur.

Au-delà des chiffres, le Conseil d'Etat entend souligner l'engagement des collaboratrices et collaborateurs des TPG, sans lesquels ces résultats n'auraient pas été atteints, et leur adresse ses remerciements.

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

La chancelière :
Anja Wyden Guelpa

Le président :
Pierre-François Unger

Annexes :

- 1) *Exercice 2011 des TPG - Chiffres clés*
- 2) *Rapport sur la réalisation de l'offre 2011 des TPG*



COMPTES ANNUELS TPG 2011

APPROUVES PAR LE CA DU 19 MARS 2012

stpg transports publics genevois

1



COMPTE DE RESULTATS 2011 - REGIME REDIP

DESIGNATION en milliers CHF	BUDGET		REEL		RÉEL		ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE 31.12.2011	CONSOLIDE 31.12.2011	CONSOLIDE 31.12.2010	STATUTAIRE 31.12.2010	RÉEL vs budget		dél 2011 vs réel 2010			
					CHF	%	CHF	%		
PRODUITS EXPLOITATION										
Revenus de transports	128'280	135'232	127'899	127'899	6'952	5.4%	7'333	5.7%		
- Revenus de transports UNIRESO, net	114'319	119'436	113'746	113'746	5'117	4.5%	5'680	5.0%		
- Revenus de transports TPG	7'461	9'342	8'698	8'698	1'881	25.2%	645	7.4%		
- Revenus de transports autres	6'500	6'454	5'454	5'454	-48	-0.7%	965	18.3%		
Contributions	200'605	199'735	183'036	183'036	-870	-0.4%	16'099	8.8%		
- Etat de Genève	187'773	186'440	166'656	166'656	-1'333	-0.7%	19'782	11.5%		
- Confédération	8'700	7'720	9'472	9'472	-980	-11.3%	-1'752	-18.5%		
- Communes et Tiers	4'132	5'575	7'505	7'505	1'443	34.9%	-1'930	-25.7%		
Contributions non-matérielles	12'953	16'976	16'885	16'885	4'023	31%	91	0.5%		
Produits d'exploitation divers	12'352	17'133	14'677	11'539	4'781	38.7%	2'456	16.7%		
Total des produits d'exploitation	354'190	369'077	343'098	339'959	14'887	4.2%	25'979	7.6%		
CHARGES D'EXPLOITATION										
Frais de personnel	208'251	205'753	203'320	202'348	-2'498	-1.2%	2'432	1.2%		
Frais de véhicules	26'361	31'287	30'251	30'244	4'926	18.7%	1'036	3.4%		
Frais de bâtiments et installations fixes dont droit d'utilisation des infrastructures	18'088	23'063	22'195	22'186	4'975	27.5%	868	3.9%		
Sous-traitance de transport	12'046	16'069	15'978	15'978	4'023	33.4%	91	0.6%		
Charges d'exploitation diverses	32'035	33'702	32'183	32'183	1'667	5.2%	1'519	4.7%		
Dotations aux amortissements	17'395	20'225	18'494	16'583	2'830	16.3%	1'731	9.4%		
Pertes sur constats et débiteurs	38'100	33'628	32'357	32'251	-4'472	-11.7%	1'271	3.9%		
Dotations aux amortissements	1'392	4'062	1'313	1'293	2'670	192%	2'749	209.3%		
Total des charges d'exploitation	341'622	351'720	340'114	337'089	10'098	3.0%	11'606	3.4%		
% des produits	96%	95%	99%	99%						
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	12'568	17'357	2'984	2'871	4'789	38.1%	14'373	481.6%		
Produits financiers	500	2'421	2'096	2'089	1'921	384.1%	325	15.5%		
Charges financières	15'981	18'201	14'775	14'770	2'220	13.9%	3'426	23.2%		
Résultat financier	-15'481	-15'781	-12'679	-12'680	-300	1.9%	-3'102	24.5%		
Quote-part dans le résultat des sociétés associées		45	32	147	45		13	40.2%		
RÉSULTAT NET (+EXCÉDENT)	-2'913	1'621	-9'663	-9'663	4'534	-155.7%	11'284	-116.8%		
Total des produits	354'690	371'543	345'226	342'196	16'853	4.8%	26'317	7.6%		
Total des charges	357'603	369'921	354'888	351'859	12'318	3.4%	15'033	4.2%		

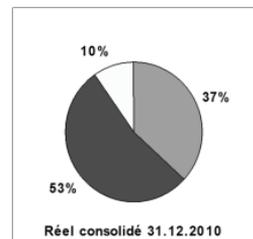
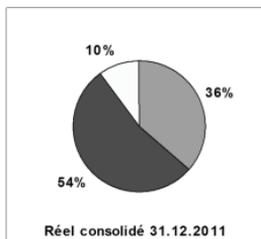
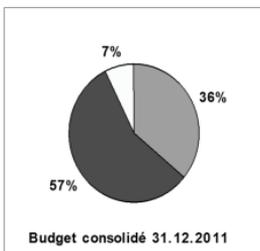
stpg transports publics genevois

2

REPARTITION COMPTE DE RESULTATS 2011

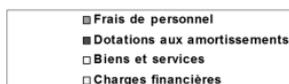
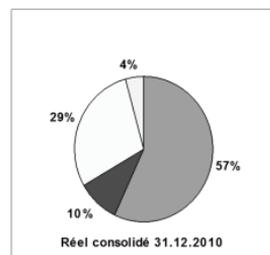
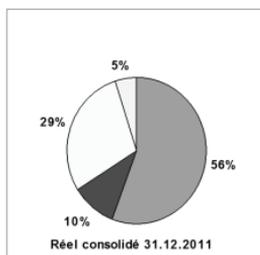
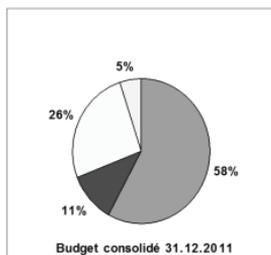
DÉSIGNATION	BUDGET CONSOLIDÉ 31.12.2011	RÉEL CONSOLIDÉ 31.12.2011	RÉEL CONSOLIDÉ 31.12.2010	RÉEL STATUTAIRE 31.12.2010
PRODUITS D'EXPLOITATION				
Revenus de transport	36.2%	36.4%	37.0%	37.4%
Contributions	56.6%	53.8%	53.2%	53.7%
Contributions non-matérielles	3.7%	4.6%	4.9%	4.9%
Produits d'exploitation divers	3.5%	4.6%	4.3%	3.4%
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	99.9%	99.3%	99.4%	99.4%
CHARGES D'EXPLOITATION				
Frais de personnel	58.2%	55.6%	57.3%	57.5%
Frais de véhicules	7.4%	8.5%	8.5%	8.6%
Frais de bâtiments et installations fixes	5.1%	6.2%	6.3%	6.3%
Sous-traitance de transport	9.0%	9.1%	9.1%	9.1%
Charges d'exploitation diverses	4.9%	5.5%	5.2%	4.7%
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	10.7%	9.1%	9.1%	9.2%
Correction de valeurs des actifs financiers	0.4%	1.1%	0.4%	0.4%
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	95.5%	95.1%	95.8%	95.8%
RESULTAT FINANCIER				
Produits financiers	0.1%	0.7%	0.6%	0.6%
Charges financières	4.5%	4.9%	4.2%	4.2%
TOTAL DES PRODUITS	100%	100%	100%	100%
TOTAL DES CHARGES	100%	100%	100%	100%

REPARTITION DES PRODUITS EN %



Revenus des transports
 Contributions monétaires
 Divers

REPARTITION DES CHARGES EN %



DETAIL DES PRODUITS



PRODUITS DU TRANSPORT COMPTABILISES EVOLUTION 2010 - 2011

en milliers CHF	Budget Consolidé 31.12.2011	Réal Consolidé 31.12.2011	Réal Consolidé 31.12.2010	ÉCARTS Réal vs budget		ECARTS Réal 2011 vs réel 2010	
				CHF	%	CHF	%
Billets	42'809	44'726	44'174	1'917	4.5%	552	1.2%
dont cartes journalières	9'449	9'872	9'281	423	4.5%	591	6.4%
Abonnements hebdomadaires	171	179	162	8	4.7%	17	10.5%
Abonnements mensuels	31'353	32'757	31'844	1'404	4.5%	913	2.9%
Abonnements annuels	36'564	38'201	34'575	1'637	4.5%	3'626	10.5%
Autres produits communautaires	10'602	11'077	10'352	475	4.5%	725	7.0%
Bonus et Rabais divers	-7'180	-7'503	-7'359	-323	4.5%	-144	2.0%
Sous-total prod. communautaires	114'319	119'437	113'748	5'118	4.5%	5'689	5.0%
Autres produits non communautaires	7'461	9'342	8'698	1'881	25.2%	644	7.4%
Revenus de transports Autre	6'500	6'454	5'454	-46	-0.7%	999	18.3%
TOTAL	128'280	135'232	127'899	6'953	5.4%	7'333	5.7%

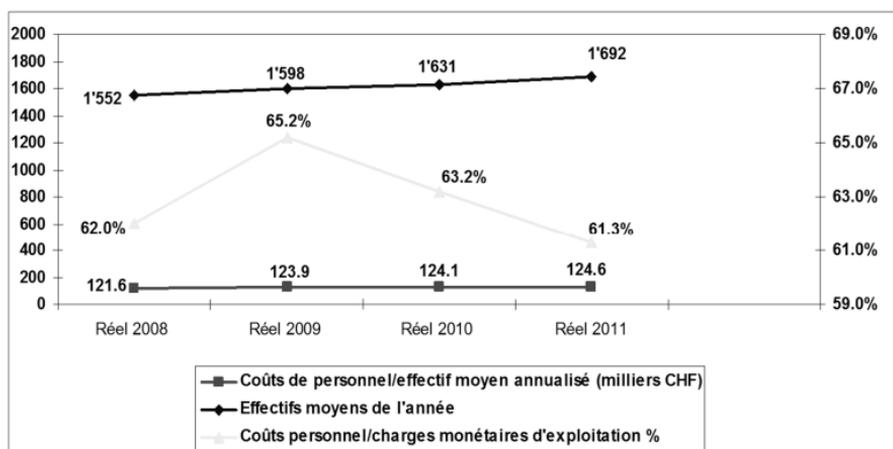


DETAIL DES CHARGES

RECAPITULATIF DES BIENS ET SERVICES

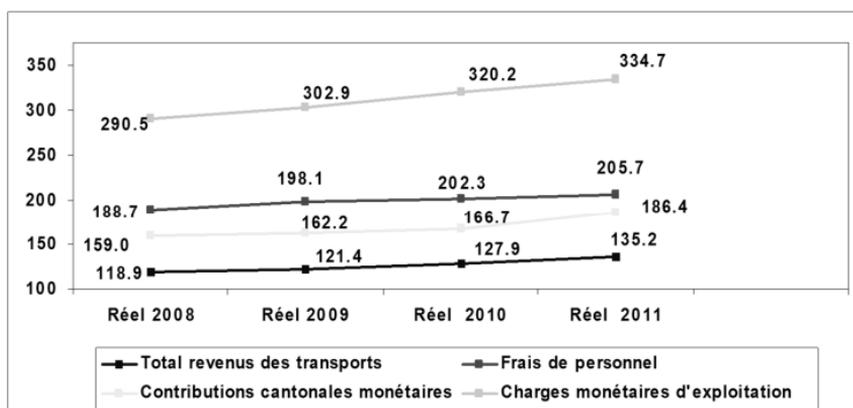
DÉSIGNATION en milliers CHF HT	BUDGET CONSOLIDÉ 31.12.2011	RÉEL CONSOLIDÉ 31.12.2011	RÉEL CONSOLIDÉ 31.12.2010	RÉEL STATUTAIRE 31.12.2010	Écarts		Écarts	
					Réel vs budget CHF	%	Réel 2011 vs réel 2010 CHF	%
Frais de véhicules	26'361	31'287	30'251	30'244	4'926	18.7%	1'036	3.4%
Frais de bâtiments et installations fixes	18'088	23'063	22'195	22'186	4'975	27.5%	868	3.9%
Sous-traitance de transport	32'035	33'702	32'183	32'183	1'667	5.2%	1'519	4.7%
Charges d'exploitation diverses, dont	17'395	20'225	18'494	16'583	2'830	16.3%	1'731	9.4%
Assurances et franchises	2'059	2'135	1'936	1'926	76	3.7%	199	10.3%
Etudes et mandats	1'600	1'538	1'517	1'539	-62	-3.9%	21	1.4%
Commissions et frais de vente	2'856	3'255	2'919	1'463	299	10.1%	336	11.5%
Communication et marketing	3'450	3'017	2'937	2'752	-433	-12.6%	80	2.7%
Travaux à facturer	-865	1'296	1'070	1'070	1'981	-289.1%	225	21.1%
Frais administratifs	5'132	6'275	4'905	4'752	1'143	22.3%	1'370	27.9%
Autres charges	2'883	2'709	3'209	3'080	-174	-6.0%	-500	-15.6%
TOTAL	93'879	108'277	103'123	101'196	14'398	15.3%	5'154	5.0%

EVOLUTION DES FRAIS DE PERSONNEL 2008 – 2011 (*)



(*) 2008 à 2010 : comptes statutaires
2011 : comptes consolidés

EVOLUTION DES PRODUITS ET DES CHARGES 2008 - 2011 (*)

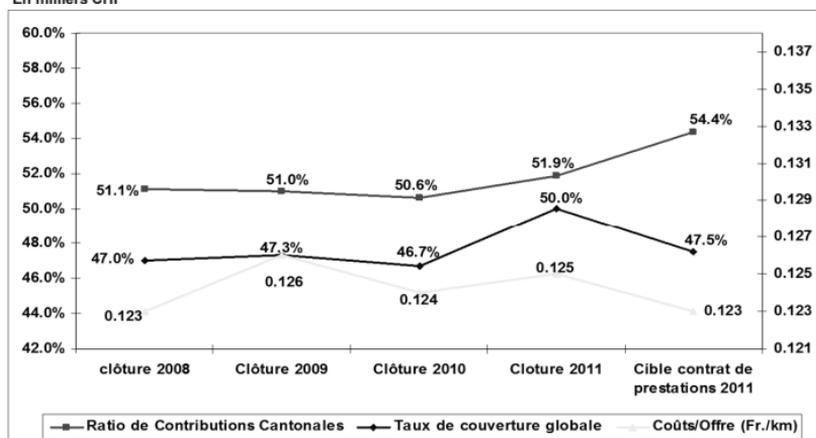


(*) 2008 à 2010 : comptes statutaires

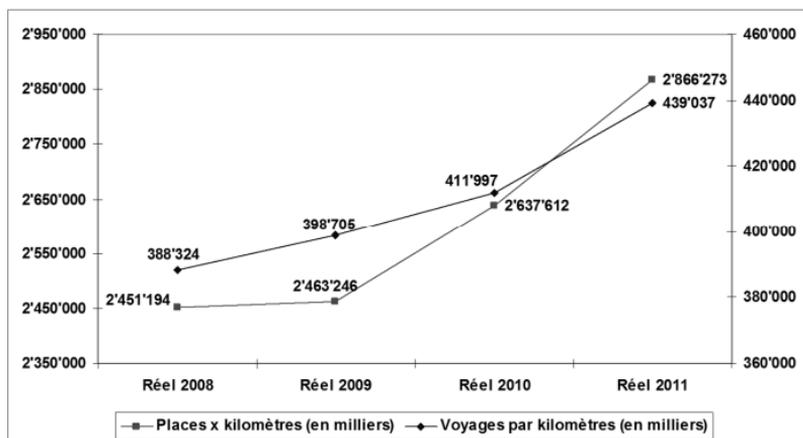
2011 : comptes consolidés

INDICATEURS FINANCIERS DU CONTRAT DE PRESTATIONS

En milliers CHF



EVOLUTION DES PLACES ET VOYAGES X KM 2008 – 2011



SUIVI DES INVESTISSEMENTS

En CHF	Désignation	Engagé PFP 2011	PFP 2011
Bâtiments		6'694'215	7'262'800
Installations Fixes		9'288'105	12'085'000
Terrains, Bâtiments & Installations Fixes		15'982'319	19'347'800
Bureautique & Mobilier		0	400'000
Installations. & Matériel Informatique & Télécommunication		952'416	2'961'050
Outillages, Machines & Installations		1'331'269	700'000
Equipements, Machines & Autres Immobilisations		2'283'685	4'061'050
Autobus		38'109'717	50'860'000
Tramways		128'631'879	136'000'000
Trolleybus		0	36'250'000
Equipements Embarqués		2'827'393	800'002
Véhicules de Service		39'141	150'000
Véhicules & leurs équipements		169'608'130	224'060'002
Systèmes d'Informations & Télécommunication		3'346'574	8'040'820
Immobilisations Incorporables		3'346'574	8'040'820
Investissements PFP		191'220'709	255'509'672



BILAN ACTIF

En CHF	TPG	TPG PUBLICITE	TPG France	TOTAL CONSOLIDE			Total consolidé
	Comptes retraités	Comptes retraités	Comptes retraités en CHF	Total comptes retraités	ELIMINATION Débit	Credit	
ACTIF							
LIQUIDITES	8'412'508	916'377	131'735	9'460'620	0	0	9'460'620
PLACEMENT A COURT TERME	0	0	0	0	0	0	0
DEBITEURS D'EXPLOITATION	24'342'635	2'172'851	11'863	26'527'349	0	0	26'527'349
STOCKS	15'948'174	0	0	15'948'174	0	0	15'948'174
AUTRES ACTIFS CIRCULANTS	11'624'621	33'126	812	11'658'558	0	1'164'455	10'494'103
TOTAL DES ACTIFS CIRCULANTS	60'327'938	3'122'354	144'410	63'594'701	0	1'164'455	62'430'246
TERRAINS, BÂTIMENTS INSTALLATIONS FIXES	70'777'979	0	0	70'777'979	0	0	70'777'979
VEHICULES ET LEURS EQUIPEMENTS	392'513'162	49'599	0	392'562'761	0	0	392'562'761
AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES, NET	16'054'477	283'645	0	16'338'122	0	0	16'338'122
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, NET	8'393'936	10'931	0	8'404'867	0	0	8'404'867
TRAVAUX D'INVESTISSEMENTS EN COURS	30'585'940	225'899	0	30'811'840	0	0	30'811'840
AVANCES SUR ACHATS D'IMMOBILISATIONS	78'922'616	0	0	78'922'616	0	0	78'922'616
PARTICIPATIONS MISES EN EQUIVALENCE	1'478'164	0	161'864	1'640'027	0	1'478'164	161'864
ACTIFS FINANCIERS A LONG TERME	732'886	0	0	732'886	0	0	732'886
TOTAL DES ACTIFS IMMOBILISES	599'459'160	570'074	161'864	600'191'098	0	1'478'164	598'712'934
TOTAL DE L'ACTIF	659'787'098	3'692'428	306'273	663'785'799	0	2'642'619	661'143'180

stpg transports publics genevois

15



BILAN PASSIF

En CHF	TPG	TPG PUBLICITE	TPG France	TOTAL CONSOLIDE			Total consolidé
	Comptes retraités	Comptes retraités	Comptes retraités en CHF	Total comptes retraités	ELIMINATION Débit	Credit	
PASSIF							
CREANCIERS D'EXPLOITATION	36'200'477	484'949	0	36'685'426	0	0	36'685'426
PART A COURT TERME DES PROVISIONS	761'820	0	0	761'820	0	0	761'820
EMPRUNTS ET DETTES A COURT TERME	13'396'693	0	0	13'396'693	0	0	13'396'693
PART A COURT TERME DES DETTES A LONG TERME	13'654'188	0	0	13'654'188	0	0	13'654'188
AUTRES ENGAGEMENTS A COURT TERME	45'828'182	1'960'347	12'615	47'807'144	1'164'455	0	46'642'689
TOTAL DES EXIGIBLES A COURT TERME	109'841'360	2'451'296	12'615	112'305'272	1'164'455	0	111'140'816
EMPRUNTS ET DETTES A LONG TERME	441'460'925	0	0	441'460'925	0	0	441'460'925
PROVISIONS A LONG TERME	831'348	0	0	831'348	0	0	831'348
ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU PERSONNEL	29'582'214	0	0	29'582'214	0	0	29'582'214
TOTAL DES ENGAGEMENTS A LONG TERME	471'874'487	0	0	471'874'487	0	0	471'874'487
SOUS-TOTAL DU PASSIF	581'715'848	2'451'296	12'615	584'179'759	1'164'455	0	583'015'304
CAPITAL DE DOTATION	44'000'000	300'000	124'368	44'424'368	424'368	0	44'000'000
FONDS DE RESERVES	32'449'802	860'065	142'459	33'452'326	1'111'456	165'568	32'506'428
Fonds de réserve antérieur à 1996	2'972'887	0	0	2'972'887	0	0	2'972'887
Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	1'831'931	0	0	1'831'931	0	0	1'831'931
Résultats cumulés régional depuis 1996	-1'521'830	0	0	-1'521'830	0	0	-1'521'830
Fonds de réserve	28'584'998	860'065	226'556	29'671'620	1'099'508	21'179	28'593'291
Fonds de réserve consolidation	712'776	0	0	712'776	0	0	712'776
Différence de conversion	-130'960	0	-84'097	-215'058	1'1949	144'379	-82'627
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	1'621'448	81'006	26'831	1'729'346	107'897	0	1'621'448
Résultat de l'exercice à affecter aux résultats cumulés rés	576'871	0	0	576'871	0	0	576'871
Résultat de l'exercice à affecter aux résultats cumulés rés	179'904	0	0	179'904	0	0	179'904
Résultat de l'exercice à affecter aux réserves	756'776	81'006	26'831	864'673	0	0	864'673
Résultat lié à la consolidation	107'897	0	0	107'897	107'897	0	0
CAPITAUX PROPRES	34'071'251	941'131	169'290	35'181'672	1'219'354	165'568	34'127'876
TOTAL DU PASSIF ET CAPITAUX PROPRES	659'787'098	3'692'428	306'273	663'785'799	2'968'177	165'568	661'143'180

stpg transports publics genevois

16

Rapport du 25 avril 2012
CA du 21 mai 2012
GED #32853 V1

ANNEXE 2

RAPPORT DE REALISATION DE L'OFFRE 2011

Sommaire :

I. Synthèse et évènements marquants.....	3
II. Réalisation de l'offre et bilan des pénalités	6
a) Offre quantitative de transport	6
b) Performance environnementale.....	15
c) Maîtrise Financière	17
d) Bilan des pénalités pour l'année 2011	20
III. Moyens financiers de mise en œuvre de l'offre.....	21
a) Compte de résultat simplifié.....	21
b) Suivi des investissements.....	22
IV. Aspects qualitatifs de l'offre	23
a) Qualité de service	23
b) Qualité environnementale	26
c) Sécurité et Santé.....	27
V. Recommandations pour l'étape du 9 décembre 2012.....	28

I. Synthèse et évènements marquants

Février

En collaboration avec Globe et RATP, les tpg remportent l'appel d'offres pour l'exploitation des deux nouvelles lignes transfrontalières O et T dans le pays de Gex.

Mars

Réunion du Policy Board de l'Union internationale des transports publics (UITP) à Genève. En marge de cette rencontre, signature du contrat liant l'UITP à Palexpo-Genève pour la 60e édition du Congrès mondial et Exposition de l'UITP.

En partenariat avec Caddie Service, les tpg lancent le concept « Shop & Ride » ! Les clients peuvent désormais faire leurs courses en transports publics et se les faire livrer à domicile avec un seul et même abonnement.

Pour la sixième année consécutive, les tpg soutiennent le festival Voix de Fête. Une trentaine d'artistes se succèdent pour partager quelques minutes musicales avec la clientèle des tpg à bord du tram du festival.

Pendant une journée, le pont de Saint-Georges est entièrement fermé au trafic. Les lignes de bus tpg sont déviées, une navette autobus est mise en place, ainsi que des informations détaillées aux arrêts et à bord des véhicules.

Avril

Achat de 87 nouveaux véhicules Citaro au fabricant EvoBus (Daimler/Mercedes Benz), au terme d'un appel d'offres public.

Inauguration de la troisième et dernière étape de la ligne de tram Cornavin-Meyrin-CERN (TCMC) reliant le Jardin Alpin au CERN.

Mai

Renouvellement des certifications ISO 9001 (management) 14001 (environnement) et 18001 (santé et sécurité au travail).

Juin

La Régulation Centralisée du Trafic prend ses quartiers au Bachet-de-Pesay.

Lancement de l'application iPhone des tpg. Horaires en temps réel, localisation des arrêts les plus proches, perturbations sur le réseau ou encore recherche d'itinéraire, font partie des fonctionnalités offertes.

Juillet

Les tpg s'associent à d'autres entreprises suisses de transport public pour tester des bus hybrides.

Lancement du site web mobile pour smartphones !

Août

Mise en place sur le site Internet des tpg des horaires en temps réel et de la fonctionnalité « borne virtuelle ».

Un collaborateur des tpg est abattu sur son lieu de travail ; l'entreprise est sous le choc.

La concession ferroviaire pour l'exploitation du réseau de tramways des tpg est prolongée jusqu'à fin 2060.

Septembre

Réception du tout nouveau tram Tango, premier d'une série de 32 véhicules commandés pour soutenir l'accroissement de 34,9 % de l'offre de transports publics demandé par le canton de Genève aux tpg d'ici à 2014.

Introduction des contrôles exhaustifs des titres de transport dans les trams en partenariat avec la police des transports des CFF, la police cantonale et le corps des gardes-frontières.

Octobre

Le train-écoles des CFF s'arrête à Genève du 3 au 14 octobre 2011. Organisée pour la première fois en partenariat avec les tpg, cette opération de prévention permet de sensibiliser les jeunes au bon usage des transports publics et aux problèmes liés aux agressions et incivilités.

Pour répondre aux objectifs du contrat de prestations 2011-2014, les tpg doivent recruter de nouveaux conducteurs. Ils lancent une campagne de recrutement multi-supports et s'associent aux Transports lausannois (tl) pour la création de la plateforme internet - www.job-conducteur.ch - à partir de laquelle on peut postuler dans l'une ou l'autre des deux entreprises.

Novembre

Signature du projet TOSA. Les tpg, l'OPI, SIG et ABB s'engagent dans ce projet innovant dont l'objectif est de développer un autobus articulé fonctionnant entièrement à l'électricité et pouvant se recharger non seulement au dépôt mais aussi sur le réseau, en se passant des perches électriques et des lignes aériennes.

Décembre

Les formations dispensées par les tpg reçoivent le label eduQua.

Inauguration de la ligne de tram Cornavin-Onex-Bernex (TCOB).

Mise en service du réseau tpg 2012 le 12 décembre. 70% du réseau change et un système de transbordement avec 3 lignes de trams est mis en place.

II. Réalisation de l'offre et bilan des pénalités

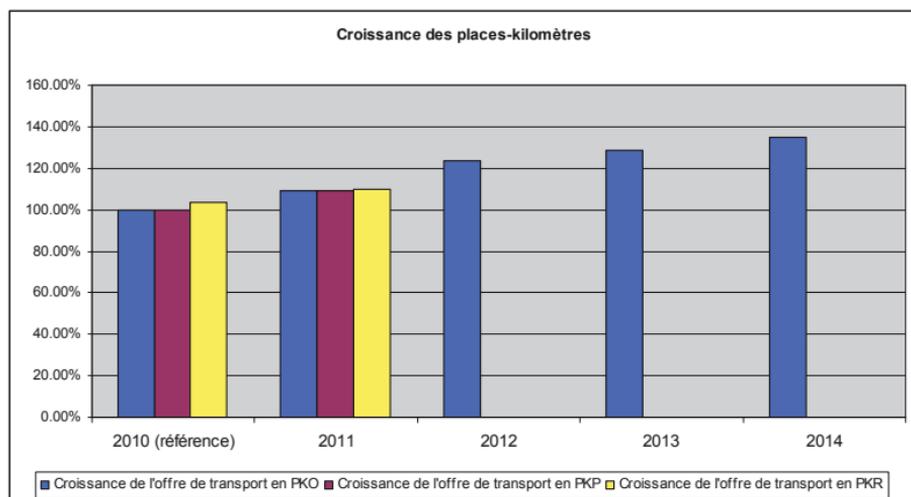
a) Offre quantitative de transport

Objectif : les indicateurs quantitatifs de l'offre de transport permettent de suivre l'évolution et vérifier l'atteinte des objectifs au cours du contrat de Prestations 2011 / 2014.

- **Augmentation des Places Kilomètres Réalisées : Objectif atteint**

Définition : Cet indicateur est mesuré en place x kilomètres (PKR). Il permet de mesurer l'offre de transport réalisée par rapport à l'offre planifiée.

en millions	PKP 2010	Cible 2011	PKR 2011
Valeur relative (PKP 2010 référence)	100.0%	109.0%	109.6%
Valeur absolue	2'510	2'735	2'751



Evolution réalisée de l'offre (PKR)

	PKR 2002	PKR 2006	PKP 2010	PKR 2010	PKR 2011
Lignes Principales Tramways	375'406'405	587'296'411	843'940'000	831'620'886	944'330'664
Lignes Principales Trolleybus	392'294'210	428'062'833	462'420'000	462'217'277	474'528'770
Lignes Principales Autobus	617'392'020	731'603'257	712'130'000	746'050'577	748'669'723
Lignes Secondaires Autobus	83'337'865	103'977'976	148'740'000	172'455'602	169'371'122
Lignes Régionales Autobus	199'409'760	267'637'713	335'410'000	385'484'137	408'309'342
Lignes Scolaires	5'266'780	5'875'747	6'990'000	5'829'935	6'062'472
Total	1'673'107'040	2'124'453'937	2'509'630'000	2'603'658'414	2'751'272'093
Part sous-traitants				11.4%	11.0

La cible, fixée dans le contrat de Prestations et adaptée dans le rapport relatif à l'étape du 12 décembre 2010 pour la progression de l'offre de transport, a été atteinte, même largement dépassée.

Planifié à +9,0% pour l'année 2011 par rapport à l'année 2010, la progression des places kilomètres réalisées s'est élevée à +9,6% versus 2010, soit une amélioration de +6,2% par rapport à la cible contractualisée dans le rapport de l'étape du 12 décembre 2010.

A la lecture de ce tableau, nous constatons une importante progression des PKR, par rapport à l'année 2010 sur les lignes tramways, soit +13,6%. Cette progression est à attribuer essentiellement à l'engagement plus important que planifié de véhicules de grande capacité. Avec la fin de la révision mi-vie des « DUWAG » en mai 2011, nous avons optimisé l'engagement de convois de 44,00 mètres. La livraison des « Tango » et leur engagement sur le réseau durant le dernier trimestre de l'année a également contribué à ce résultat.

L'offre trolleybus a légèrement progressé, soit de +2,7% par rapport à l'année 2010.

Le réseau principal urbain reste stable avec une légère augmentation de 0,3% par rapport à l'année 2010. Quant au réseau secondaire autobus, il voit son offre PKR diminuer de 1,8%

Le réseau autobus régional progresse de +5,9% suite à l'amélioration des cadences le samedi et l'amélioration des fréquences aux heures de pointe du lundi au vendredi des lignes A, K, L et 43.

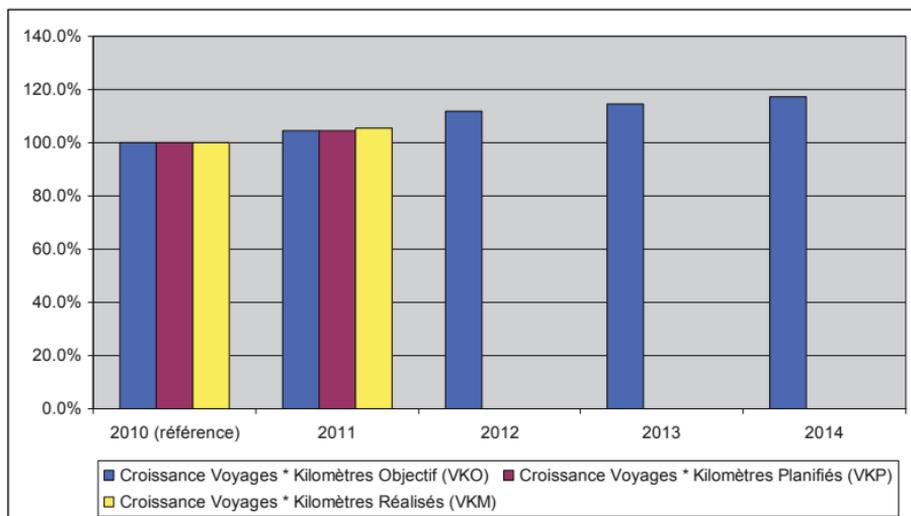
En ce qui concerne les courses scolaires, l'augmentation des PKR +3,4% provient essentiellement de l'adaptation aux besoins des Cycle d'orientation et Collège intervenu durant la période horaire (Adaptation de l'horaire à la reprise scolaire de septembre).

Enfin, la part de l'offre réalisée par nos sous-traitants reste stable.

- Fréquentation (VKM) : **Objectif atteint**

Définition : Cet indicateur est mesuré en voyage x kilomètres (VKM). Il permet de mesurer les kilomètres parcourus par les voyageurs.

en millions	VKP 2010	Cible 2011	VKM 2011
Valeur relative (PKP 2010 référence)	100.0%	104.5%	105.5%
Valeur absolue	405	423	427



Evolution réalisée de la fréquentation (VKM)

	VKM 2002	VKM 2006	VKP 2010	VKM 2010	VKM 2011
Lignes Principales Tramways	50'279'638	79'617'063		147'188'991	159'073'123
Lignes Principales Trolleybus	57'751'266	62'196'700		82'278'823	82'938'801
Lignes Principales Autobus	99'791'024	108'707'201		113'235'574	116'812'986
Lignes Secondaires Autobus	7'277'618	8'895'582		12'539'332	13'685'082
Lignes Régionales Autobus	30'260'695	40'753'305		52'886'989	53'364'019
Lignes Scolaires	1'919'776	1'711'364		1'275'889	1'376'979
Total	247'280'017	301'881'215	405'000'000	409'405'598	427'250'990

La progression de la fréquentation en 2011 est de +5,5 % versus 2010.

Nous constatons toujours que la progression des voyages est moindre que celle des VKM, ce qui confirme que notre clientèle reste plus longtemps dans nos véhicules pour effectuer des déplacements d'une plus grande longueur, profitant ainsi de l'extension du réseau.

Le second constat que nous pouvons effectuer est que la fréquentation exprimée en VKM progresse selon un facteur de 0,57 par rapport à l'offre exprimée en PKR. Cette valeur s'inscrit pleinement dans les statistiques européennes et nous pouvons en déduire, que l'offre proposée par les tpg répond aux attentes de la population genevoise.

Le tableau ci-dessus montre une amélioration de la fréquentation sur le réseau tramway. Soit, +7,6% par rapport à l'année 2010. Cette progression est à attribuer à l'attractivité du prolongement de la ligne 18 au CERN avec la mise en exploitation de l'infrastructure ferroviaire tramway du Lot n°3 du « TCMC » et de la « Direttissima » le 2 mai 2011.

Par rapport à l'année 2010, nous constatons une légère amélioration de la fréquentation sur le réseau trolleybus, + 0,8%. Cette faible progression est certainement à attribuer aux travaux de développement des infrastructures ferroviaires tramways Cornavin - Onex - Bernex (TCOB). En effet, les lignes trolleybus 2, 6 et 19 sont fortement perturbées dans le secteur de Bel-Air ou sur l'axe de la rue du Stand et de la route de Chancy. Cette situation a certainement incité la population utilisatrice de l'offre trolleybus à revoir sa manière de se déplacer au profit de modes de transports individuels.

L'augmentation de la fréquentation de +3,2% des lignes principales autobus provient de l'amélioration de l'offre des lignes de ceinture 11, engagement de véhicules articulés en lieu et place de solo et 22 et 23, amélioration de la cadence en heures de pointe du matin.

L'augmentation de +9,2% de la fréquentation sur les lignes secondaires autobus est à mettre en relation avec l'amélioration de l'offre. Quant au réseau régional autobus, nous constatons une stabilité de la fréquentation, malgré une progression de l'offre de +5,9%.

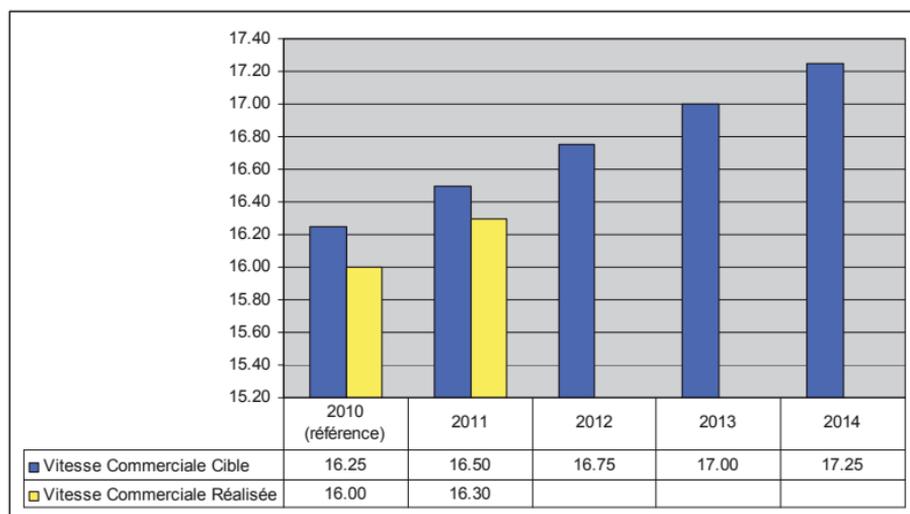
En ce qui concerne les lignes scolaires, l'augmentation de la fréquentation de +7,9% s'explique, au même titre que pour les PKR, par l'adaptation et l'optimisation de l'horaire intervenue durant la période horaire 2011.

La poursuite de la stratégie de ventes des abonnements annuels consistant à aller chercher les clients potentiels là où ils vivent (communes) et là où ils travaillent (entreprises) continue à porter ses fruits.

Il en est de même pour le segment « touristes », avec l'introduction en 2007 de la « Geneva Transport Card ». En effet, tous les visiteurs logeant dans un des hébergements genevois (hôtels, auberges ou campings) ont la possibilité d'accéder gratuitement au réseau des Transports publics genevois. Cette facilité, financée par les nuitées, continue à inciter le report modal et présente une attractivité indéniable pour la Genève touristique.

■ **Vitesse Commerciale : Objectif atteint**

Définition : Cet indicateur est mesuré en kilomètres / heures (Km/H). Il permet de mesurer la vitesse de progression des véhicules.



Vitesses commerciales

en km/heure	VCom 2006	VCom 2010 planifiée	VCom 2010 réalisée	VCom 2011
Lignes Principales Tramways		16.00	15.85	16.57
Lignes Principales Trolleybus		14.90	15.04	14.61
Lignes Principales Autobus		17.25	16.68	17.12
Total	15.75	16.25	16.00	16.30

La vitesse commerciale moyenne (Vcom) pour l'année 2011 est de 16,30 km/h. Elle n'atteint pas l'objectif fixé qui est de 16,50 km/h mais reste dans les 5% de tolérance admis dans le contrat de Prestations.

Par rapport à l'année 2010, nous constatons que la vitesse commerciale progresse de +1,9 %.

La vitesse commerciale moyenne du réseau tramway est en amélioration, 16,57 km/h en lieu et place de 15,85 km/h de l'année 2010.

Le réseau principal trolleybus voit sa vitesse commerciale moyenne régresser pour passer de 15,04 km/h à 14,61 km/h. Ce résultat est à imputer principalement au changement de structure du réseau et aux effets des chantiers du TCOB.

En ce qui concerne les lignes autobus principales, la Vcom est en augmentation pour atteindre 17,12km/h en lieu et place des 16,68km/h de l'année 2010. Ce résultat est à imputer principalement au changement de structure du réseau et aux effets des chantiers du TCOB.

La réalisation des travaux planifiés par la Direction Générale de la Mobilité (DGM) pour la rénovation des régulateurs des carrefours, la création de voie réservée bus (VRB), l'amélioration de marquages et de voiries ayant eu un impact sur nos temps de parcours, ont contribué à l'amélioration de notre Vcom sans toutefois compenser les difficultés de progression que nous avons rencontrées tout au long de l'année 2011 sur les chantiers du TCOB et du TCMC et l'avoir l'impactée au point de nous permettre d'atteindre notre objectif contractuel.

Exemples d'actions menées en faveur de la vitesse commerciale :

- *Lignes 6/19/28* : Finalisation des aménagements sur la Rte de Vernier et de l'Ancienne Route de Vernier.
- *Lignes B/G* : Réalisation d'une voie réservée bus sur la Rte de Thonon allant du chemin de la Repentance à la Pallanterie.
- *Interfaces* : Optimisation de la régulation et des aménagements des nœuds simplifiés pour la mise en œuvre du nouveau système d'exploitation tramway à Plainpalais, Bel-Air et Cornavin.
- *Lignes 4/D* : Création d'une voie réservée bus à la hauteur du chemin des Mattines.
- *Ligne C* : Mise en place d'une voie réservée bus jusqu'à la Rte de Jussy et aménagement des arrêts.

A noter que la comparaison avec d'autres grandes villes suisses est difficile. En effet, la Vcom est intimement liée aux spécificités propres à chaque réseau :

- Structure du réseau.
- Pourcentage de parcours en site propre.
- Distance entre arrêts.
- Priorité générale accordée au TC.

Cependant, même sans avoir le bénéfice de pouvoir analyser des données existantes, les tpg désirent faire progresser leur Vcom pour démontrer l'efficacité (*aller plus vite, c'est utiliser moins de véhicules*) qui leur est désormais reconnue sur tous les autres plans.

Enfin, pour terminer sur une touche optimiste, il est important de relever que la démarche relative à l'amélioration de la Vcom s'inscrit dans le moyen et le long terme et que dans ce contexte, le groupe de travail « Vcom » mis sur pied en 2010 par la Direction Générale de la Mobilité et les tpg avec pour mission de diagnostiquer les dysfonctionnements en la matière sur le réseau, de prioriser les actions à entreprendre pour y remédier et de planifier leur réalisation commence à porter ces fruits.

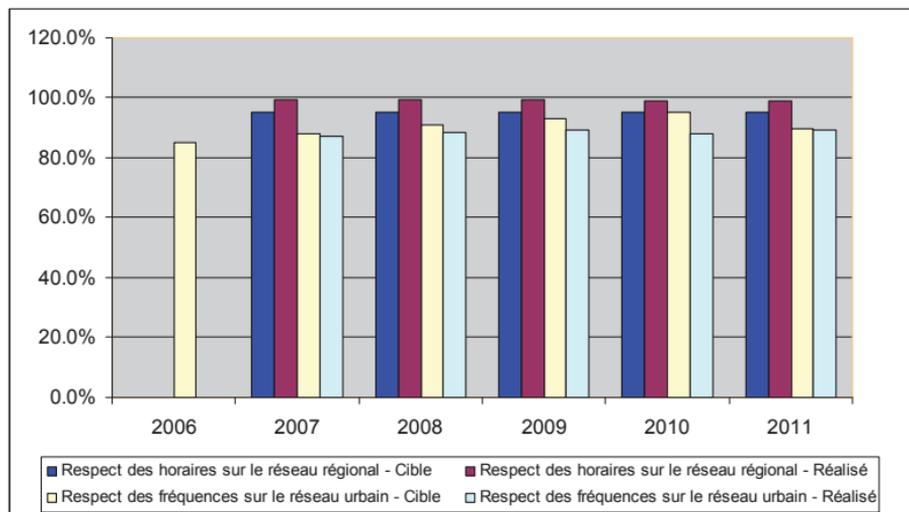
Les axes de travail pour l'année 2012 et suivante sont dans l'ordre :

- *Secteur de Rive* : Optimiser la régulation et la progression des TC et plus particulièrement entre le rond-point de Rive et le Bd Helvétique, mais aussi entre le rond-point de Rive et le Bd Jaques-Dalcroze.

- *Pont du Mont-Blanc* : Création d'une voie réservée bus, qui a vu le jour le 19 février 2012.
- *Ligne 11* : Création d'une voie réservée bus sur la rue François-Dussaud.
- *Ligne 11* : Création d'un îlot à la hauteur de l'arrêt Wendt et d'une voie réservée bus pour améliorer la progression des véhicules tpg sur l'axe Charmilles- Nations.
- *Ligne C* : Mise en place d'une voie réservée bus sur l'avenue Tronchet jusqu'à la Rte de Jussy et aménagement des arrêts.
- *Ligne 23/28/57* : Création d'une voie réservée bus sur la Rte de Pré-Bois.
- *Ligne 12/14/15* : Poursuite des travaux de régulation pour améliorer la qualité de progression des tramways.
- *Ligne 15* : Planification des travaux de priorisation des tramways entre Plainpalais et l'Étoile et réaménagement des carrefours Vernets-Dussaud et Étoile.

Horaires et intervalles de passages : **Objectif atteint**

Définition : L'indicateur « respect des horaires » pour le réseau régional correspond au pourcentage de véhicules qui ont un retard inférieur ou égal à 6' par rapport à l'horaire. Quant à l'indicateur « Respect des cadences » pour le réseau urbain, il correspond au pourcentage des courses qui ont un retard inférieur ou égal à 3' par rapport aux cadences de base.



L'objectif fixé sur le réseau régional a été dépassé de 3,8%, avec 98,8% des courses conformes à l'horaire cible, c'est-à-dire des véhicules ayant un retard inférieur ou égal à 6 minutes par rapport à l'horaire.

Respect des horaires sur le réseau régional	2006	2010	2011	2012	2013	2014
Lignes régionales - autobus	0.0%	99.0%	98.8%			
Cible : valeur moyenne	nc	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%

Sur le réseau urbain, l'objectif fixé est atteint en considérant les 5% de tolérance. Pour rappel, cet objectif consiste à avoir des véhicules ayant un écart inférieur ou égal à 3 minutes par rapport à l'horaire de base.

A noter que l'année 2011 a été caractérisée par un nombre important de chantiers sur les axes correspondant à l'extension Cornavin-Onex-Bernex (TCOB) et plus particulièrement dans le secteur Bel-air et sur la Rte de Chancy qui ont généré une gêne importante à la progression de nos véhicules.

Cependant, bien que le trafic régional soit moins impacté que l'urbain lors des travaux, il est à souligner que les courses, qui font l'objet d'une identification dans le journal interne de la régulation centralisée du trafic suite à un problème d'exploitation, sont exclues de l'évaluation.

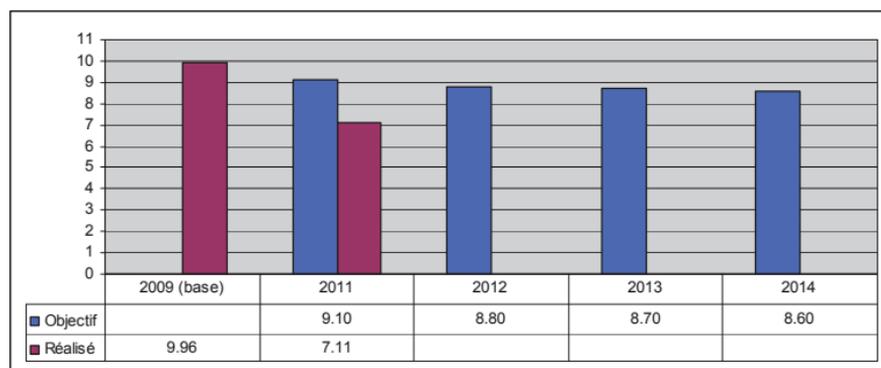
Respect des cadences sur le réseau urbain	2006	2010	2011	2012	2013	2014
Lignes principales - tram		91.7%	92.4%			
Lignes principales - trolleybus		84.4%	86.2%			
Lignes principales - autobus		88.7%	88.4%			
Lignes secondaires - autobus		84.5%	89.9%			
Valeur moyenne	85.0%	88.0%	89.2%			
Cible : valeur moyenne	nc	95.0%	89.7%	91.0%	91.5%	92.0%

b) Performance environnementale

Objectif : les indicateurs de performance environnementale doivent permettre de vérifier que notre offre de transport s'oriente vers une offre de transport écologique.

▪ Evolution des émissions de CO2 : **Objectif atteint**

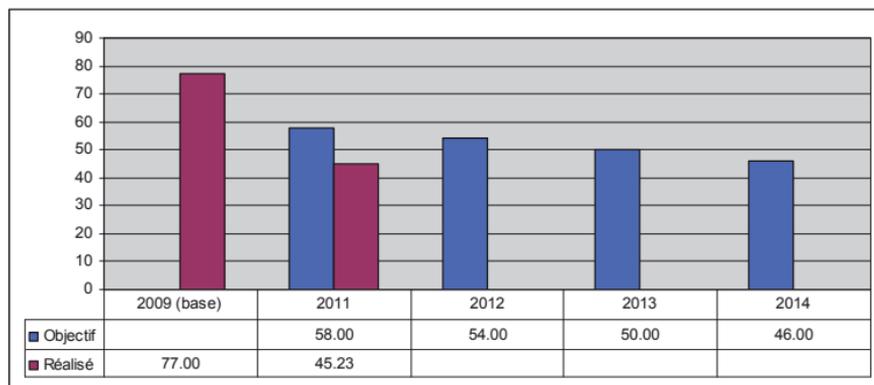
Définition : Cet indicateur correspond aux grammes de dioxyde de carbone par PKR. Il part des valeurs de référence d'émission de la base de données de l'Office Fédéral des Transports pour chaque type de matériel roulant.



L'utilisation accrue des autobus de dernière génération à faible consommation carburant et l'augmentation importante de l'offre électrique en 2011 permettent de maintenir la valeur de l'indicateur en dessous de la cible.

▪ **Evolution des émissions de NOX : Objectif atteint**

Définition : Cet indicateur correspond aux grammes d'oxyde d'azote par PKR. Il part des valeurs de référence d'émission de la base de données de l'Office Fédéral des Transports pour chaque type de matériel roulant.

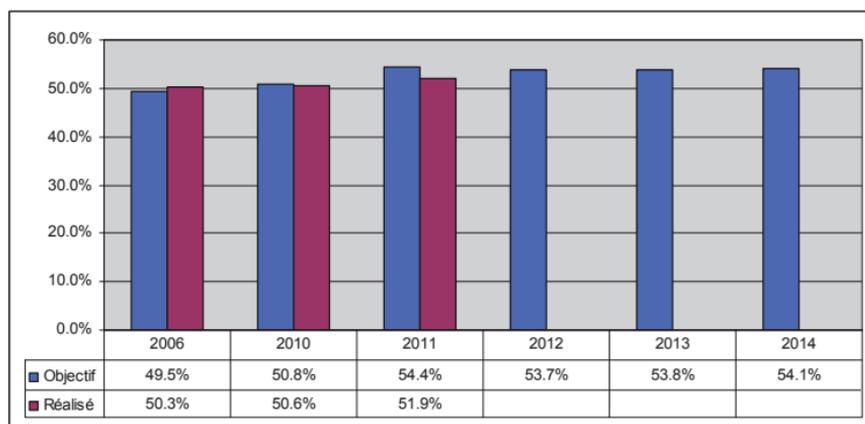


Avec le renouvellement des autobus lors du 4ème trimestre 2011, l'utilisation accrue d'autobus de dernière génération Euro5 à catalyseur et additif ADBLue limite fortement les émissions de NOx. Cet élément combiné à l'augmentation importante de l'offre électrique en 2011 permet de maintenir la valeur de l'indicateur en dessous de la cible.

c) **Maîtrise Financière**▪ **Ratio des contributions cantonales :** **Objectif atteint**

Définition : rapport des contributions cantonales par rapport à l'ensemble des produits.

Objectif : le ratio de contributions cantonales ne doit pas être supérieur aux taux ci-dessous.

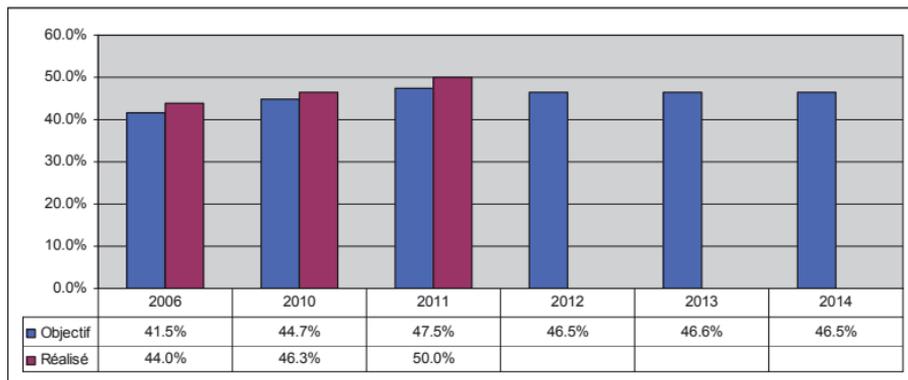


La part du canton dans la somme totale des produits des comptes 2011 représente 51.9% alors que l'objectif fixé était de 54.4%. Par conséquent, le résultat de l'année 2011 est meilleur que l'objectif fixé dans le contrat de prestations et s'améliore en comparaison avec l'année précédente. L'augmentation globale des revenus propres TPG, et en particulier les revenus de transports, est la principale raison du dépassement de cet objectif. A noter que les données 2011 sont basées sur des chiffres consolidés.

▪ **Taux de couverture globale :** **Objectif atteint**

Définition : rapport du total des produits hors contributions publiques par rapport à l'ensemble des charges.

Objectif : le taux de couverture globale doit atteindre au moins les cibles mentionnées ci-dessous.

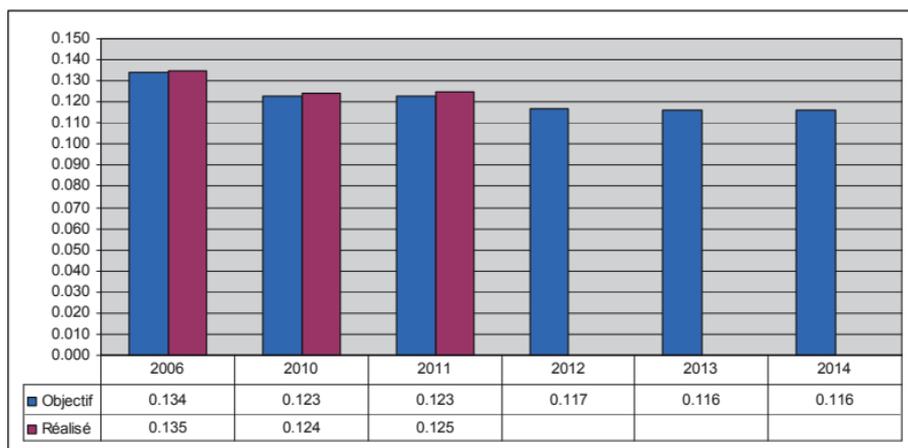


La proportion du total des charges couvertes par les revenus propres TPG représente 50.0% pour 2011 pour un objectif fixé à 47.5%. Comme en 2010, les objectifs ont été largement dépassés. Bien que les charges aient évolué de + 4.2% les produits ont évolué de + 7.6% par rapport à l'année précédente et nous constatons donc une amélioration du taux de couverture de 50.0% vs 46,3%. A noter que les données 2011 sont basées sur des chiffres consolidés.

▪ **Coût de l'offre : Objectif atteint**

Définition : ratio du total des charges et des kilomètres-places réalisés (PKR).

Objectif : les coûts en rapport à l'offre doivent évoluer selon l'objectif ci-dessous.



Ce ratio met en relation le total des coûts de l'exercice avec le total de places offertes multiplié par le nombre de kilomètres réalisés. L'objectif fixé par le contrat de Prestations est de 0.123 CHF / PKR, le résultat obtenu est de 0.125 CHF/PKR, ce qui représente une différence de moins de 2% de l'objectif et donc bien à l'intérieur de la tolérance de 5% du contrat de prestations.

Remarque :

Les ratios du réalisé, y compris ceux de 2006, ont été recalculés sur la base de comptes annuels établis selon les normes comptables internationales IPSAS. L'effet sur les indicateurs des normes IPSAS est toutefois très faible et il a été dès lors décidé de ne pas recalculer les valeurs cibles.

A noter que les données 2011 sont basées sur des chiffres consolidés.

d) Bilan des pénalités pour l'année 2011

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités maximales TPG (rappel)	Atteinte objectif	Pénalités calculées	Commentaires
1 - Places x kilomètres réalisés	oui	600'000	oui	0	
		600'000			
2 - Voyages x kilomètres réalisés	oui	300'000	oui	0	
		300'000			
3 - Vitesse commerciale	oui	450'000	oui	0	
4 - Horaires et cadences	oui	300'000	oui	0	
		750'000			
5 - Evol. des émissions de CO2 et NOX	non	450'000	oui	0	
		450'000			
6 - Ratio de contributions cantonales	non	300'000	oui	0	
7 - Taux de couverture globale	non	300'000	oui	0	
8 - Coûts / pkr	oui	300'000	oui	0	
		900'000			
TOTAL EN CHF		3'000'000		0	

L'ensemble des objectifs fixés pour l'année 2011 dans le cadre du contrat de prestations 2011-2014 ayant été atteint, le montant des pénalités calculées est nul.

III. Moyens financiers de mise en œuvre de l'offre

Fonctionnement et investissements

a) Compte de résultat simplifié

COMPTE DE RESULTAT 2011 Régime REDIP							
DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET	REÉL	REÉL	ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE	CONSOLIDE	CONSOLIDE	Réal vs budget		éel 2011 vs réel 2010	
	31.12.2011	31.12.2011	31.12.2010	CHF	%	CHF	%
PRODUITS EXPLOITATION							
Revenus de transports	128'280	135'232	127'899	6'952	5.4%	7'333	5.7%
Contributions	200'605	199'735	183'636	-870	-0.4%	16'099	8.8%
- Etat de Genève	187'773	186'440	166'658	-1'333	-0.7%	19'782	11.9%
- Confédération	8'700	7'720	9'472	-980	-11.3%	-1'752	-18.5%
- Communes et Tiers	4'132	5'575	7'505	1'443	34.9%	-1'930	-25.7%
Contributions non-monétaires	12'953	16'976	16'885	4'023	31%	91	0.5%
Produits d'exploitation divers	12'352	17'133	14'677	4'781	38.7%	2'456	16.7%
Total des produits d'exploitation	354'190	369'077	343'098	14'887	4.2%	25'979	7.6%
CHARGES D'EXPLOITATION							
Frais de personnel	208'251	205'753	203'320	-2'498	-1.2%	2'432	1.2%
Frais de véhicules	26'361	31'287	30'251	4'926	18.7%	1'036	3.4%
Frais de bâtiments et installations fixes	18'088	23'063	22'195	4'975	27.5%	868	3.9%
dont droit d'utilisation des infrastructures	12'046	16'069	15'978	4'023	33.4%	91	0.6%
Sous-traitance de transport	32'035	33'702	32'183	1'667	5.2%	1'519	4.7%
Charges d'exploitation diverses	17'395	20'225	18'494	2'830	16.3%	1'731	9.4%
Dotations aux amortissements	38'100	33'628	32'357	-4'472	-11.7%	1'271	3.9%
Pertes sur constats et débiteurs	1'392	4'062	1'313	2'670	192%	2'749	209.3%
Total des charges d'exploitation	341'622	351'720	340'114	10'098	3.0%	11'606	3.4%
% des produits	96%	95%	99%				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	12'568	17'357	2'984	4'789	38.1%	14'373	481.6%
Produits financiers	500	2'421	2'096	1'921	384.1%	325	15.5%
Charges financières	15'981	18'201	14'775	2'220	13.9%	3'426	23.2%
Résultat financier	-15'481	-15'781	-12'679	-300	1.9%	-3'102	24.5%
Quote-part dans le résultat des sociétés associées		45	32	45		13	40.2%
RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-2'913	1'621	-9'663	4'534	-155.7%	11'284	-116.8%
Total des produits	354'690	371'543	345'226	16'853	4.8%	26'317	7.6%
Total des charges	357'603	369'921	354'888	12'318	3.4%	15'033	4.2%

Après une année 2010 fortement déficitaire (-9.7 MCHF), l'exercice 2011 se solde par un résultat légèrement positif : +1.6 MCHF. Cette première année du Contrat de Prestations 2011-2014 a été marquée sur le plan financier par des produits et des charges supérieurs aux attentes. L'excellente performance des ventes, des bons revenus de publicité et des décalages dans le plan d'investissement ont permis de compenser les surcoûts de frais de véhicules et les pertes sur constats. L'augmentation des produits et des charges non monétaires est également un élément important, mais sans effet sur le résultat.

b) Suivi des investissements

Le total des sommes engagées liées aux investissements s'élève à 191,2 MCHF pour cette première année du contrat de prestations pour un objectif fixé à 255,5 MCHF.

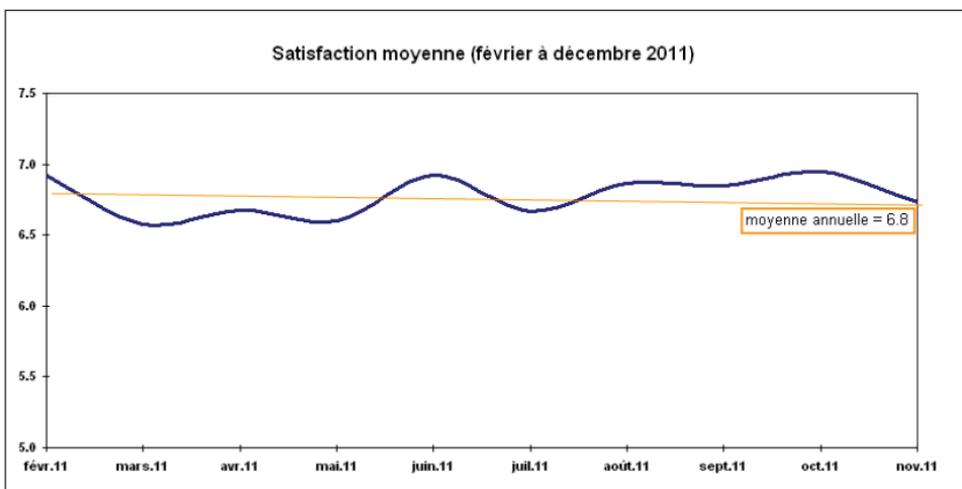
La part la plus importante de ces investissements est représentée par l'acquisition des véhicules et de leurs équipements pour 169,6 MCHF soit 89% du total. L'écart le plus important concerne les trolleybus dont l'engagement sera réalisé en 2012.

<i>En CHF</i>	<i>Désignation</i>	<i>Engagé 2011</i>	<i>PFP 2011</i>
	<i>Bâtiments</i>	6'694'215	7'262'800
	<i>Installations Fixes</i>	9'288'105	12'085'000
	<i>Terrains, Bâtiments & Installations Fixe</i>	15'982'319	19'347'800
	<i>Bureautique & Mobilier</i>	0	400'000
	<i>Instal. & Matériel Info & Télécommunicat</i>	952'416	2'961'050
	<i>Outils, Machines & Installations Aut</i>	1'331'269	700'000
	<i>Équipements, Machines & Autres Immobilis</i>	2'283'685	4'061'050
	<i>Autobus</i>	38'109'717	50'860'000
	<i>Tramways</i>	128'631'879	136'000'000
	<i>Trolleybus</i>	0	36'250'000
	<i>Équipements Embarqués</i>	2'827'393	800'002
	<i>Véhicules de Service</i>	39'141	150'000
	<i>Véhicules & leurs équipements</i>	169'608'130	224'060'002
	<i>Systèmes d'Informations & Télécommunicat</i>	3'346'574	8'040'820
	<i>Immobilisations Incorporables</i>	3'346'574	8'040'820
	<i>Investissements PFP</i>	191'220'709	255'509'672

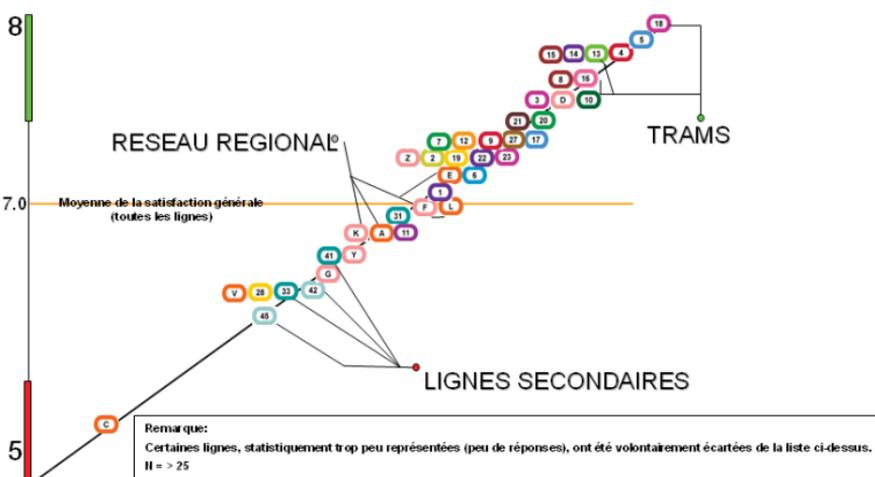
IV. Aspects qualitatifs de l'offre

a) Qualité de service

L'année 2011 a été une bonne année en terme business mais aussi en terme de satisfaction clients. Nous passons en effet de 62% (en 2010) à 68% de clients satisfaits (satisfaction annuelle).



Le tram, en 2011, reste le mode de déplacement favori des clients et ce nos clients ont un taux de satisfaction de 77% ce qui confirme à la fois son importance en terme d'image pour notre entreprise et en terme de conquête de nouveaux clients (business). En effet nos clients occasionnels essaient le transport public avec ce mode considéré comme « premium ».



La fin de certains chantiers lancés en 2010 et le lancement de notre programme d'information en temps réel via l'application iPhone, le site web mobile, les BIV (bornes d'information voyageurs) et notre site internet ont grandement contribué à l'augmentation de la satisfaction de nos clients sur les thèmes de la ponctualité et de l'information voyageurs. Pour rappel, notre application iPhone a été la deuxième application catégorie loisirs/tourisme en Suisse en termes de téléchargement (plus de 65'000 téléchargements) et une des mieux notées de sa catégorie par les internautes.

L'accueil et l'amabilité de notre personnel sont aussi très bien appréciés en 2011, l'effort de management porté sur le comportement de notre personnel a été ressenti positivement par nos clients en 2011 avec 75% de taux de satisfaction.

Il est intéressant de noter des variations de satisfaction en 2011 suivant les critères (sexe, zone d'habitation, type de client et âge) pour une même offre :

Genre	Age	Domicile	Fréquence d'utilisation
Femmes 6.81	> 65 ans 7.22	Suburbain 6.87	Abonnés 6.88
	16-24 ans 7.02		Réguliers 6.80
Hommes 6.72	25-64 ans 6.65	Centre 6.76	Occasionnels 6.70
		Périurbains 6.49	Non-utilisateurs 5.49

Les seniors sont le segment le plus satisfait. Les contraintes de temps moindres pour cette catégorie peuvent expliquer des exigences moins élevées en terme de rapidité et ponctualité.

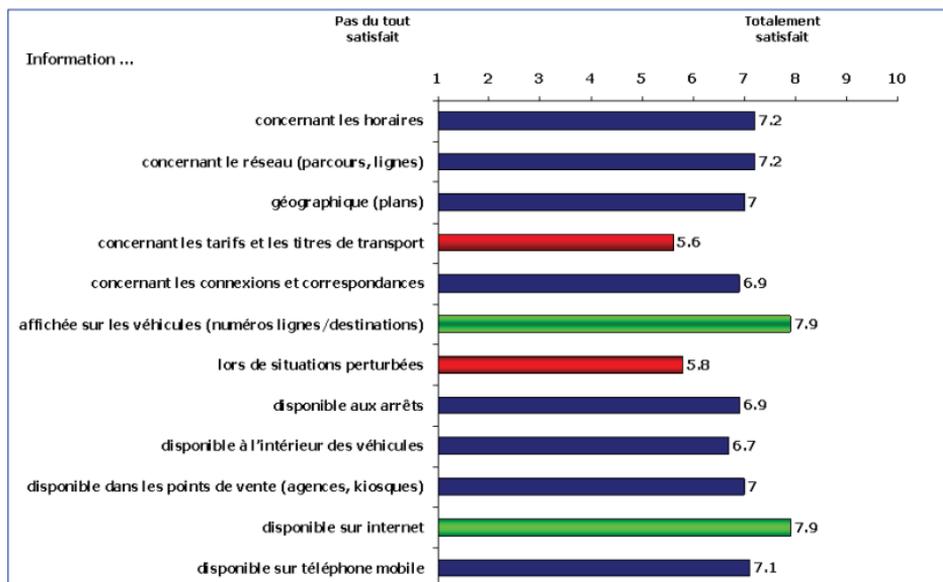
Les 25-64 ans notent les transports publics plus sévèrement. Ils représentent principalement des actifs dont les besoins en mobilité (et les attentes) sont élevées.

Le segment urbain obtient une note en-dessous de la moyenne. La densité du réseau au centre engendre certainement des attentes proportionnellement hautes.

Le manque de desserte ou les temps de trajet viennent probablement prêter la satisfaction des habitants périurbains.

Les abonnés se montrent assez satisfaits en général. Une consommation très régulière des transports publics prouve que, sur la longueur, le service répond à leurs attentes. A l'inverse, les non-utilisateurs, eux, jugent durement la plupart des thèmes. Une méconnaissance du système ou une mauvaise expérience peut être à l'origine de leur insatisfaction.

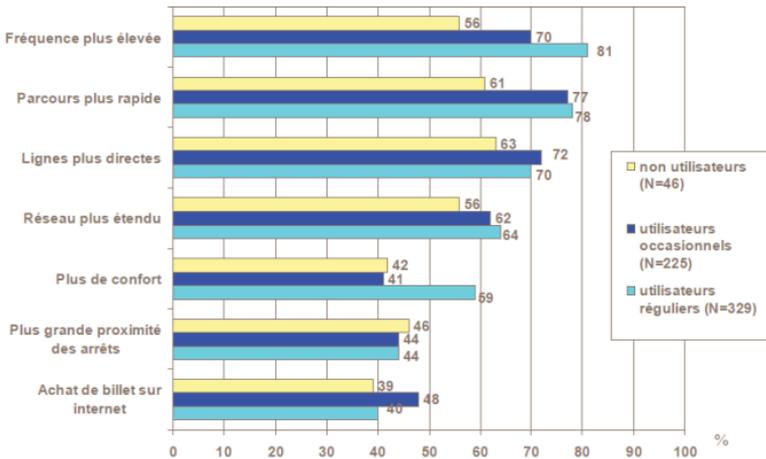
Le déploiement de l'information en temps réel et de l'application iPhone ont - en revanche - engendré de nouvelles attentes et notre entreprise doit désormais progresser en terme de qualité (simplicité/rapidité) d'informations données à nos clients (seulement 58% de taux de satisfaction lors de situations perturbées). C'est un des points de progrès pour l'année 2012.



Rappelons enfin que nos clients attendent en 2011 : ce que tout client attend d'un opérateur de Transport Public : de la fréquence, des temps de parcours plus rapides, des trajets plus directs. Nouveauté en 2011 : « la possibilité de pouvoir acheter son Titre de Transport sur Internet » entre dans le TOP 8 des attentes de nos clients. Nous avons prévu, en 2012, une réponse partielle à cette demande dans l'attente de notre billettique sans contact.

Q6- Améliorations que pourraient réaliser les TPG et susceptibles de vous inciter à utiliser plus fréquemment les transports publics

Réponses =très certainement+plutôt



Base: n = 601

b) Qualité environnementale

Le système de management environnemental des tpg est certifié ISO 14001. Son objectif est de limiter les impacts des différentes activités sur l'environnement, à travers des objectifs et des projets. Le niveau de performance environnemental, décliné en 5 dimensions, est mesuré par des indicateurs. Il garantit également que toutes les activités des tpg sont conformes aux exigences légales en vigueur ainsi qu'aux divers standards environnementaux auxquels l'entreprise adhère.

Objectifs :

- Test de véhicules hybrides.
- Un GMA (groupe moteur auxiliaire) trolleybus uniquement électrique a été demandé en standard dans cahier des charges d'acquisition trolleybus.

Projet :

- Mise en œuvre d'un plan de mobilité.

Actions :

- Energie renouvelable (biodiesel) 5 % pour les bus.
- Eco-Conduite.
- Energie électrique d'origine hydraulique.
- Voiture radio hybride.
- Système nous permettant de recycler l'eau de lavage de nos véhicules.
- Un traitement biologique de nos eaux usées.
- Améliorations sur le système d'éclairage pour diminuer notre consommation d'énergie.

c) Sécurité et Santé

La Sécurité et la Santé des collaborateurs/trices de l'entreprise en fait des engagements majeurs. C'est pourquoi chaque année, le déploiement de la politique Sécurité et Santé est décliné dans un programme d'amélioration. Il garantit également que toutes les activités des tpg sont conformes aux exigences légales en vigueur ainsi qu'aux divers standards de sécurité et de santé auxquels l'entreprise adhère.

Objectif :

- Définir la politique de sûreté en lien avec la sécurité, création d'une cellule de sûreté.
- Création d'un portefeuille des actions de sûreté.

Déploiement de mesures visant à améliorer la sécurité et la santé limitant les risques d'accidents du travail :

- Les travaux en hauteur
- Gestion des substances dangereuses.
- Mesures d'amélioration aux places de travail selon les recommandations de la SUVA.
- Poursuite des audits flash sur la sécurité dans le programme d'audits internes.
- Formation des responsables à la procédure d'accueil immédiat d'un collaborateur après un événement critique.
- Formation « Comment se comporter en cas de braquage ».
- Formation Communication Non Violente (CNV).
- Campagne de vaccination de la grippe.

- Campagne de prévention du cancer du sein.
- Poursuite des audits flash sur la sécurité dans le programme d'audits internes.

V. Recommandations pour l'étape du 9 décembre 2012

En préambule, nous constatons depuis plusieurs années que les conditions d'exploitation du réseau ne sont pas satisfaisantes. Concrètement, ce constat se traduit par l'atteinte de la cible de l'indicateur « Vitesse commerciale » en prenant en considération la tolérance contractuelle de 5%.

Une meilleure maîtrise des conditions d'exploitation offertes aux tpg permettra de produire une offre plus efficiente au profit de notre clientèle pour ce qui est de la qualité de cette dernière, mais aussi à l'Etat de Genève pour tout ce qui a trait à la maîtrise financière de la prestation fournie.

La période horaire 2011 se termine sur un constat positif qui, néanmoins, doit être nuancé par les propos qui précèdent. Le Conseil d'administration et la Direction des tpg souhaitent vivement un engagement plus important de l'Etat de Genève en faveur de meilleures conditions d'exploitation sur l'ensemble du réseau exploité par les tpg.

Cela étant dit, les Transports publics genevois vont poursuivre les efforts effectués lors de la première période horaire du contrat de Prestations 2011 / 2014 pour continuer à améliorer l'adéquation de l'offre à la demande, mais aussi pour améliorer la qualité de service rendu à la clientèle, afin que le confort ressenti par celle-ci soit homogène tout au long de l'année.

L'effort entrepris ces dernières années dans le domaine de l'information aux voyageurs se poursuivra et s'intensifiera, principalement dans le domaine de l'information en temps réel via les afficheurs, les haut-parleurs et notre site Internet, entre autres.

Dans le courant de l'année 2011, notre clientèle a bénéficié du déploiement d'une nouvelle génération de distributeurs de titres de transport (DATT) capables de rendre la monnaie. Ce projet d'entreprise, majeur pour notre clientèle et pour les tpg, se poursuivra avec la suite et la fin du déploiement de ces nouveaux DATT et grâce à l'évolution des développements entrepris sur les machines à énergie renouvelable, se concrétisera par l'installation de ce type de machines sur le réseau des tpg.

Avec la mise en service, le 11 décembre dernier, des infrastructures ferroviaires tramways Cornavin - Onex - Bernex (TCOB), la mise en œuvre un nouveau concept d'exploitation à trois lignes qui a rendu notre offre de transports collectifs tramways plus compréhensible et la refonte du réseau trolleybus et autobus urbain qui nous a offert l'opportunité d'améliorer la complémentarité entre les différents modes de transports publics au centre ville, force est de constater que la fiabilité du réseau ne répond pas encore aux attentes de notre clientèle, des tpg et de l'Etat de Genève.

Par conséquent, l'objectif principal de l'étape du 9 décembre prochain consistera à maintenir le concept d'exploitation à trois lignes du réseau tramway et essentiellement à stabiliser son

fonctionnement et celui de notre réseau autobus et trolleybus, sans forcément le faire croître comme planifié dans le contrat de prestation 2011 / 2014. Ceci en travaillant sur les axes principaux suivant. A savoir :

- Redresser l'image du réseau tramway en expliquant et vendant les avantages de ce dernier (Lisibilité ; Temps de parcours Potentiel de clients favorisés ; etc...)
- Améliorer la qualité des interfaces de transbordement (Y compris la signalétique) et coordonner la régulation (Transports collectifs et piétons).
- Mesurer, affiner et adapter les temps de parcours tramway.
- Bannir les convois « Duwag » de 31,00 mètres sur la ligne 12.
- Supprimer les terminus intermédiaires Augustins et Gare de Chêne-Bourg de la ligne 12, sauf les renforts du CEVA et de manière générale diminuer les terminus intermédiaires.
- Renforcement sur le terrain de l'information aux voyageurs en temps réel, plus particulièrement du quai sur lequel part le prochain tramway.
- Etendre les périodes d'heures de pointe du matin et du soir.
- Dans une première phase, supprimer les horaires petites vacances de l'Ascension, Pentecôte, Jeûne Genevois et précédent l'horaire d'été.

D'une manière générale, les Transports publics genevois vont poursuivre l'action d'amélioration de la qualité des correspondances avec l'offre de transport des Chemins de fers fédéraux.

L'ensemble de ces mesures sera mis en application le 9 décembre prochain, date officielle de l'étape de changement d'horaire de l'année 2012 pour la période horaire 2013.